

北京首都國際機場股份有限公司



# 2021

## 環境、社會及管治報告

Environmental, Social and Governance Report



# 目錄

## CONTENTS

關於本報告	01
董事長致辭	03
關於我們	05
專題：國門助冬奧 一起向未來	07

## 01

### 責任治理

董事會聲明	17
ESG治理	17
風險管理	19
廉潔建設	21
利益相關方參與	24
聯交所ESG原則回應	25

關鍵績效表	87
ESG索引表	88
意見反饋表	92

## 02

### 安全至上 平安共行

強化安全管理	29
保障安全營運	34
培育安全文化	38

## 03

### 服務至誠 智慧共享

品質保障	43
客戶權益	46
智慧升級	48
行業發展	51

## 04

### 和諧至美 綠色共生

氣候變化	55
排放物管理	58
資源使用	61
生物多樣性	68

## 05

### 待人至信 人文共進

員工權益	71
員工成長	73
員工溝通	75
員工關愛	76

## 06

### 奉獻至善 合作共贏

抗擊疫情	81
協作發展	83
鄉村振興	85
志願活動	86



## 關於本報告

親愛的讀者，這本報告反映了北京首都國際機場股份有限公司 2021 年在環境、社會及管治（ESG）方面的行動和績效。希望通過本報告展示首都機場在 ESG 及可持續發展方面的理念及實踐活動，同時亦希望通過此報告與各利益相關方實現誠信、透明的溝通，不斷促進首都機場的可持續發展。

## 指代說明

為便於表述，報告中「我們」「公司」「首都機場」「首都機場股份公司」指代北京首都國際機場股份有限公司。「首都機場集團」指代首都機場集團有限公司及其全資、控股子公司的合稱。

## 報告期間

報告時間跨度為 2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分內容超出此時間範圍。

## 報告邊界

本報告以北京首都國際機場股份有限公司為主體，涵蓋公司所屬各部門。

## 發佈周期

本報告為年度報告，是北京首都國際機場股份有限公司連續發佈的第十一份 ESG 報告（2019 年前稱為社會責任報告）。

## 編制依據

本報告編制香港聯交所「上市規則指引」- 附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（HKEX-ESG），同時參照全球可持續發展標準理事會（GSSB）發佈的《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Standards）以及聯合國可持續發展目標（SDGs）等標準要求編寫。

## 報告版本與獲取

本報告以中文簡體、繁體以及英文三個版本呈現，如出現不一致的表述，請以中文簡體為準。

您可在首都機場網站下載本報告的電子文檔，網址為：

<http://www.bcia.com.cn/shzr.html>

若需獲取紙質版報告，或對本報告有建議和意見，您可按以下方式聯繫我們：

聯繫地址：中國北京首都國際機場四緯路

郵編：100621

電子信箱：[csr@bcia.com.cn](mailto:csr@bcia.com.cn)

## 董事長致辭

2021 年是中國共產黨成立 100 周年，是「十四五」規劃開局之年，也是中國民航全面落實「十四五」時期「一二三四」民航總體工作思路的起步之年。首都機場以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹黨的十九大和十九屆歷次全會及中央經濟工作會議精神，堅決貫徹落實黨中央、國務院決策部署，在民航局和集團公司的領導下，持續推進平安、綠色、智慧、人文機場標杆建設，統籌安全生產、疫情防控、冬奧保障籌備等重點工作，彰顯履職盡責的社會擔當。

**堅持品質提升統籌推進。**公司將「四型機場」理念與環境、社會和管治目標相結合，通過深入落實「安全隱患零容忍」長效機制，在安全管理方面系統發力，確保全年安全生產平穩有序，並圓滿完成建黨 100 周年慶祝活動、「兩會」等重要保障任務，持續推動平安機場建設；通過優化能源結構和環境治理，鞏固首都機場藍天保衛戰成果，堅持助力綠色機場建設；通過創新、研發、升級改造，提升運行管理智能化和自動化的精準度和效率，以科技賦能支撐智慧機場建設；通過持續創建以真情服務為內核的「中國服務」新標杆，以人文關懷和社會責任推動人文機場建設。

**嚴格疫情防控慎終如始。**面對持續的新冠肺炎疫情影響，公司嚴格落實國家防疫政策，公司上下齊心協力，主動擔當，以最嚴措施、最高標準、最大力度堅守疫情防控「第一國門」，切實抓牢「外防輸入、內防反彈、人物同防」。首都機場與民航系統其它戰線一道，全力抗疫情、保穩定、促發展。首都機場疫情防控持續實現了「客貨防控零失誤、員工防控零疏漏、緊急運輸零差錯」的目標，保持了全體員工「零感染」記錄，也為國內外旅客構建了放心安全的乘機環境。首都機場疫情防控工作得到國家衛健委、北京市、冬奧組委高度評價。

**推行綠色低碳穩中有為。**公司積極加快落實國家「碳達峰、碳中和」戰略部署，開啓探索首都機場零碳發展新模式，完成「碳達峰、碳中和」實施路徑項目研究。通過深入貫徹習近平生態文明思想，以加快推進機場綠色低碳發展和積極應對氣候變化為導向，以優化能源結構、加大節能降碳增效、推廣低碳交通、建設綠色設施等為重點，有力有序有效做好低碳發展各項工作。通過模式創新、制度創新、技術創新，積極探索增強綠色機場治理先進性、協調性、開放性，提升機場運行智慧化、低碳化、資源化水平。通過強化基礎能力支撐，構建機場營運與生態環境和諧共生格局，助力打造機場零碳發展示範標杆。

當前，百年未有之大變局下，我國民航外部環境的複雜性和不確定性不斷增加，首都機場仍然面臨世紀疫情和百年變局交織帶來的壓力與挑戰。2022 年，在挑戰中需找機遇，公司將繼續穩中求進，堅持守正創新，科學把握新發展階段，完整、準確、全面貫徹新發展理念，服務構建新發展格局，攻堅克難，銳意進取，全力以赴開拓首都機場高質量、可持續發展新局面。



北京首都國際機場股份有限公司董事長

王長益

## 關於我們

首都機場建成於 1958 年，自 1965 年大規模的改擴建至今，硬件資源得以有效擴充，成為了亞太地區首個，也是唯一一家擁有 3 個航站樓、3 條跑道、雙塔台同時運行的機場，昂首跨入世界超大型機場行列。作為首都機場的管理機構，首都機場股份公司主要在首都機場經營航空性業務和管理非航空性業務。2000 年 2 月，公司在香港聯交所上市。

作為歐洲、亞洲及北美洲的核心節點，首都機場憑藉得天獨厚的地理位置、方便快捷的中轉流程、緊密高效的協同合作，成為連接亞、歐、美三大航空市場最為便捷的航空樞紐。隨著日益完善的國際航線網絡的形成，使得首都機場成為世界最繁忙的機場之一。

截至 2021 年底，在首都機場營運定期商業航班的航空公司共有 85 家，其中國內航空公司（含港澳台地區）26 家，國外航空公司 59 家；通航 54 個國家和地區的 208 個航點，其中國內（含港澳台地區）航點 133 個，國際航點 75 個。



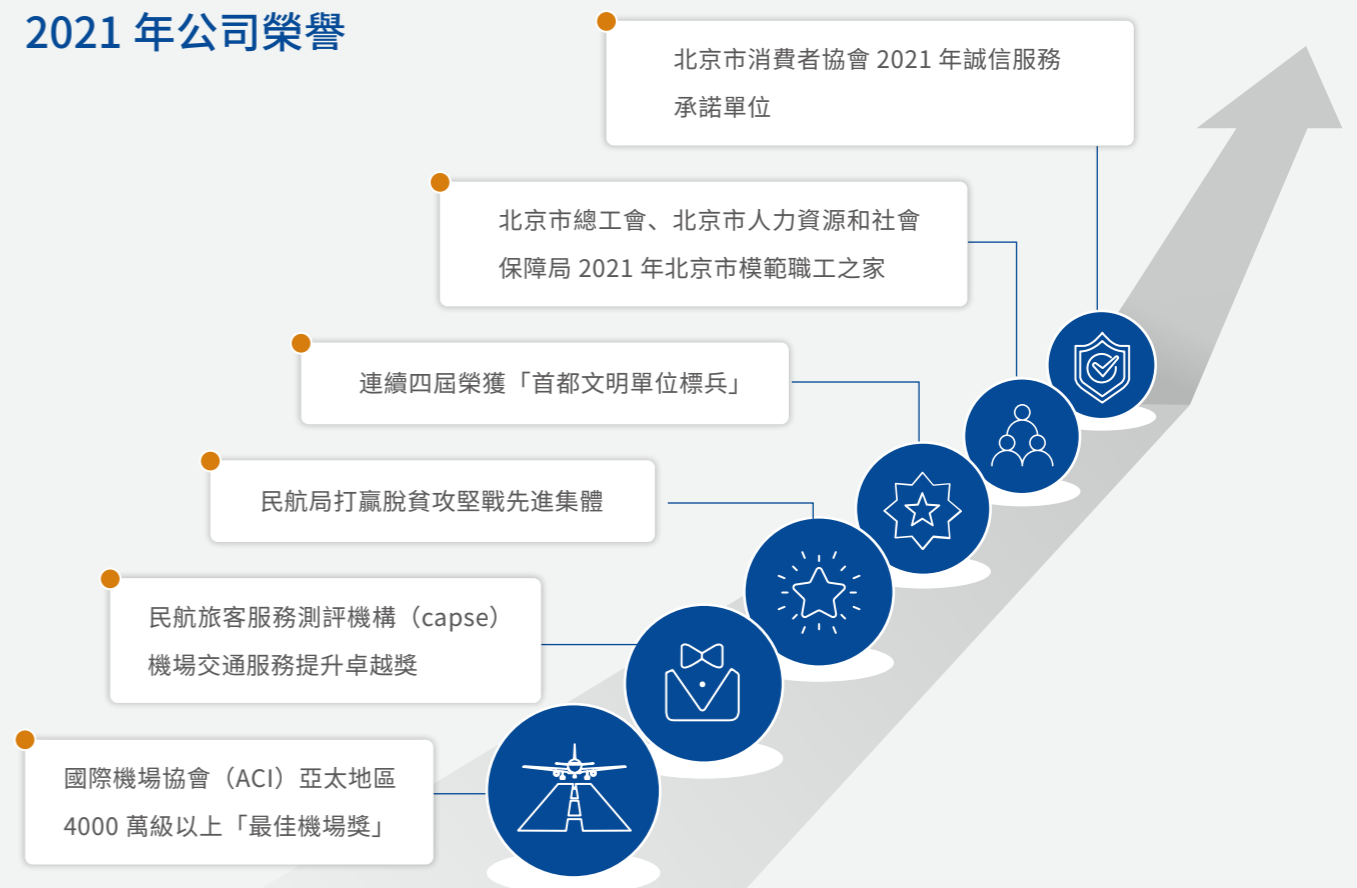
## 企業精神



## 管理理念



## 2021 年公司榮譽



# 專題

## 國門助冬奧 一起向未來

2008年8月，北京成功舉辦了第29屆夏季奧林匹克運動會；時隔近14年，2022年2月，北京迎來了第24屆冬季奧林匹克運動會。作為全球首個舉辦過夏季和冬季奧運會的「雙奧之城」，北京為國際奧林匹克運動做出了獨特貢獻。而作為「中國第一國門」的首都機場，在繼2008年奧運保障之後，又一次勇擔重任，在見證首都北京成為「雙奧之城」的同時，也奮力踐行了「雙奧機場」的時代承諾與責任，再一次共享了奧林匹克的榮光。

首都機場作為北京2022年冬奧會、冬殘奧會官方指定唯一入境口岸，在民航局、北京市、集團公司等上級單位的領導下，始終以「最高規格、最強部署、最嚴措施、最佳狀態」，高標準完成涉奧航班保障1,087架次、旅客42,958人次、行李113,288件，切實將國門擔當、守土盡責、專業高效、科學應變貫穿保障始終，確保了重大運輸保障「零事件、零失誤、零投訴、零感染」和冬奧航班保障「好來快走」目標的實現。



首都機場冬奧保障工作重要時間節點

## 組織保障

### ✈️ 超前謀劃，統籌部署

公司於2019年7月成立「冬奧保障領導小組」，科學構建「1+5+N」<sup>1</sup>工作體系，編發《北京2022年冬奧會和冬殘奧會首都機場運行保障手冊》並修訂4次，細化工作部署，確保首都機場各駐場單位現場保障有據可依。



### ✈️ 最高標準，最強配置

公司選派業務骨幹15人加入民航局、機場運行團隊、冬奧村等各級單位，全方位、多角度、系統化參與保障選派業務工作。



<sup>1</sup> 「1」即「一個總體方案」；「5」即「5張任務清單」，分別為服務改進與場館優化工作組任務清單、安全保障與風險防控工作組任務清單、商業保障與物流交通工作組任務清單、奧運宣傳與人力資源工作組任務清單、運行保障與信息科技工作組任務清單，該5張任務清單分別由五個專項工作組負責；「N」即「9個分方案」，分別為運行、應急、疫情防、物流交通、安保、服務、網絡安全、新聞宣傳、商業保障方案。

## 安全保障

### ✈️ 強化安全風險管控

重點分析冬奧保障特點，識別冬奧保障 8 類、64 項風險，制定管控措施 139 項，確保風險可控；冬奧期間共開展 94 次安保檢查和測試，確保安全工作不留盲區、死角；編制《首都機場冬奧會空防安全監察工作方案》，落實安全生產責任制；聯合相關單位，開展「桌面推演 + 現場實操」專項演練，有效提升應對突發擾亂事件處置能力。

### ✈️ 築牢網絡安全防線

首都機場編制突發事件專項預案，建立信息溝通機制，啓動 7×24 小時輿情監測；採購專用設備，填補監控盲區，提升網絡安全監測能力；妥善處置面向互聯網的信息系統，縮減網絡安全風險暴露面；完善網絡安全防禦體系。



## 運行保障

### ✈️ 全盤統籌，高效組織全面指揮

首都機場統籌推進首都機場冬奧各項保障工作，建立「1+2」保障指揮體系，即 1 個運行保障總指揮部，全程監控現場情況並協調解決突發應急事件；2 個分指揮部，即「低慢小」升空物防控專班和網絡安全保障指揮部。統籌組織，分工協作，共同肩負涉奧保障值守工作。

### ✈️ 充分評估，科學制定保障流程

根據新冠疫情態勢變化，首都機場共組織 59 次現場踏勘，經過 21 次優化完善，確定不同等級旅客的抵離保障流程，並開展 130 餘次專項演練，確保各環節安全順暢。我們及時完成 14 萬平方米冬奧專區清場工作，修建冬奧車輛抵離專用通道，涉奧車輛進出機坪效率提升 4 倍。

### ✈️ 快速響應，全力保障「好來快走」

為確保抵離高峰運行平穩順暢，首都機場歷時 7 天完成 405 機位行李應急保障專區改造，有效緩解 T3-D 行李指廊保障壓力；緊急部署 2 月 20 日 0 時至 24 日 24 時啓用 T3-C 全部區域用於冬奧保障，32 小時完成非涉奧航班轉場、流程調整、人員增配、設備部署、施工改造等工作，並設置 T1 航站樓、勤務樓南配樓、T3 國際要客室三個備份保障場地；調減航班 2,750 架次，旅客保障面積增加 150%，值機櫃檯增加 80%，安檢通道增加 60%，旅客保障能力提升 1.3 倍；增加 4 部超規行李電梯，定制 26 台超規行李專用推車，大件行李處置能力由 250 件 / 小時提升至 1,000 件 / 小時，托運行李處理能力由 750 件 / 小時增加至 6,000 件 / 小時；新增落客車位和專用車位，設置蓄車等候區，有效滿足涉奧車輛停放任務保障需求。



### ✈️ 科技賦能，智慧助力現場運行

依托 GIS、BIM、物聯網、大數據、三維建模與仿真等技術搭建數字孿生機場，真實還原首都機場冬奧保障現場情況，高度集成數據處理、存儲、分析和展示等功能，接入 70 個關鍵保障節點的視頻點位，實現航班全流程實時監測，助力首都機場完成「落客區擴容升級」、「32 小時轉場奇跡」規劃；升級新一代機場服務信息顯示系統，增強終端個性化與智能化水平；設置行李全流程跟蹤系統，覆蓋 12 個核心節點，互聯「冬奧通」APP，提高效率，優化體驗。



新一代機場服務信息顯示系統



三維可視化全景大屏

## 疫情防控

在全球新冠肺炎疫情大流行背景下，首都機場把全部參與者的健康放在第一位，堅持「外防輸入、內防反彈」，通過嚴格實施防控措施，有力保障了各方人員健康，未發生因冬奧保障造成疫情向社會面擴散。

### ✈ 閉環管控，專區佈局

從航空器、涉奧人員、托運行李、保障車輛、專區環境、保障人員、涉奧垃圾 7 個方面 制定具體全面的疫情防控措施，明確任務保障階段、消殺階段及常態化管理階段三大階段消毒標準；按照「三區兩通道<sup>2</sup>」原則，重新規劃設置員工休息區、重點管控垃圾收集區、脫卸防護服區；為冬奧「兩集中」人員設置專用進出場通道，協調專用車輛運送員工，確保閉環管理，避免交叉混流；調整 T3 國際出港行李處置模式，新增 8 台專用安檢機，打通行李安檢至行李分揀專用路由，確保涉奧行李單獨處理。



<sup>2</sup> 「三區」指清潔區、緩衝區和污染區；「兩通道」指進和出。

### ✈ 員工防控，細緻入微

冬奧保障高峰期，我們按照「同風險、同居住，同單位分散住」的原則，對集中居住人員進行統籌排佈，確保同一家單位的冬奧保障人員分散在 2 處以上居住地，最大限度降低減員風險；我們嚴格按照規定落實核酸檢測，確保 100% 核酸檢測；建立每日溝通機制，動態調整交通、餐食保障方案，圓滿完成員工通勤和用餐服務保障。





## 服務保障

### ✈ 國門溫度，禮迎禮送

冬奧期間，首都機場在T3專區設置吊旗裝飾88面，擺放吉祥物景觀9處，設立冬奧元素景觀牆和圍擋近3,000平方米、彩繪立柱10處；利用樓內航顯全天播放冬奧宣傳海報，以及冬奧倒計時和「雙奧北京」宣傳視頻；上線新一代機場服務信息顯示系統，設計具有奧運元素的航班顯示頁面，營造「有朋自遠方來不亦樂乎」的熱烈祥和氛圍。同時，自主「零成本」開發培訓課件，提升工作人員冬奧服務保障能力。倡導「聚愛機場、暖途有我」，以「國門第一個微笑」溫暖彰顯「迎送有微笑，往來無障礙」的服務風採。向世界展示「雙奧機場」最美的「第一道風景線」和「最後印象」。



冬奧期間，首都機場在T3專區設置吊旗裝飾

**88** 面

擺放吉祥物景觀

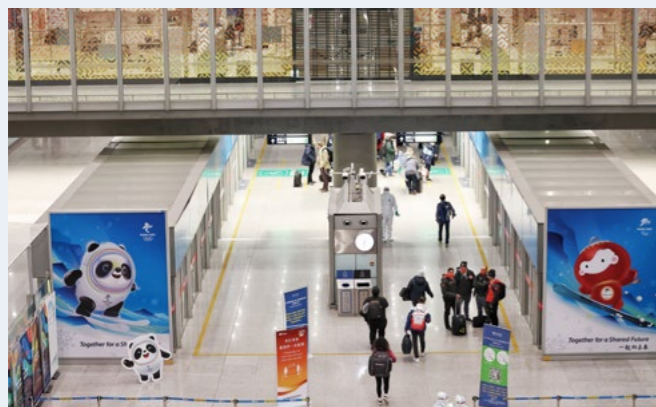
**9** 處

設立冬奧元素景觀牆和圍擋近

**3,000** 平方米

彩繪立柱

**10** 處



### ✈ 國門智慧，真情服務

完成3個冬奧村共計18套離港系統值機設備前移，為冬奧會和冬殘奧會代表團提供了更加便捷的值機和行李托運服務；精細梳理無障礙出行流程，完成27大項、200余小項無障礙服務設施升級改造，均達到行業領先水平；推出智能無障礙航空出行輔助設備，解決了聽障、視障旅客出行困難問題；增配16台助殘版旅客自助申報校驗一體機並增派現場服務人員，便於殘障人士順利完成健康申報及校驗，全面提升了首都機場無障礙服務水平；開發首都機場特殊旅客關懷版微信小程序。首都機場的優秀服務表現贏得了各國運動員、官員的贊揚。



值機櫃檯無障礙定位標識

2022年4月8日，北京冬奧會、冬殘奧會總結表彰大會在人民大會堂隆重舉行。公司員工趙學學榮獲「北京冬奧會、冬殘奧會突出貢獻個人」稱號。4月19日，在北京冬奧會、冬殘奧會北京市·北京冬奧組委總結表彰大會上，公司和公司信息科技部榮獲「北京冬奧會、冬殘奧會突出貢獻集體」稱號；公司員工王艷玲、李雪松榮獲「北京冬奧會、冬殘奧會北京市先進個人」稱號。

國家主席習近平在北京冬奧會、冬殘奧會總結表彰大會上的講話中指出，北京冬奧會、冬殘奧會籌辦舉辦是在異常困難的情況下推進的，全部參與者都付出了艱苦卓絕的努力。廣大參與者在冬奧申辦、籌辦、舉辦的過程中，共同創造了胸懷大局、自信開放、迎難而上、追求卓越、共創未來的北京冬奧精神。

築夢冬奧會，一起向未來。從2008到2022，跨越14年，作為「雙奧」歷史的見證者和參與者，公司不負時代，不辱使命。未來，公司將繼續發揚北京冬奧精神，以更加堅定的自信、更加堅決的勇氣，以「功成不必在我」的精神境界和「功成必定有我」的歷史擔當，履行企業使命，踐行社會責任，續寫「中國第一國門」榮光，向著世界一流機場管理公司的目標和願景奮勇前進。

# 01

## 責任治理

良好的公司治理是促進公司可持續發展、提升公司價值和維護股東權益的重要前提。我們堅持優良穩健的治理作風，不斷提升公司治理的水平，持續建立健全公司治理機制，實現高效管理和規範運作。我們高度重視利益相關方訴求，積極通過建立多樣化的溝通機制與溝通渠道回應利益相關方訴求，推動實現多方共贏的企業可持續發展。

- 董事會聲明
- ESG 治理
- 風險管理
- 廉潔建設
- 利益相關方參與
- 聯交所 ESG 原則回應



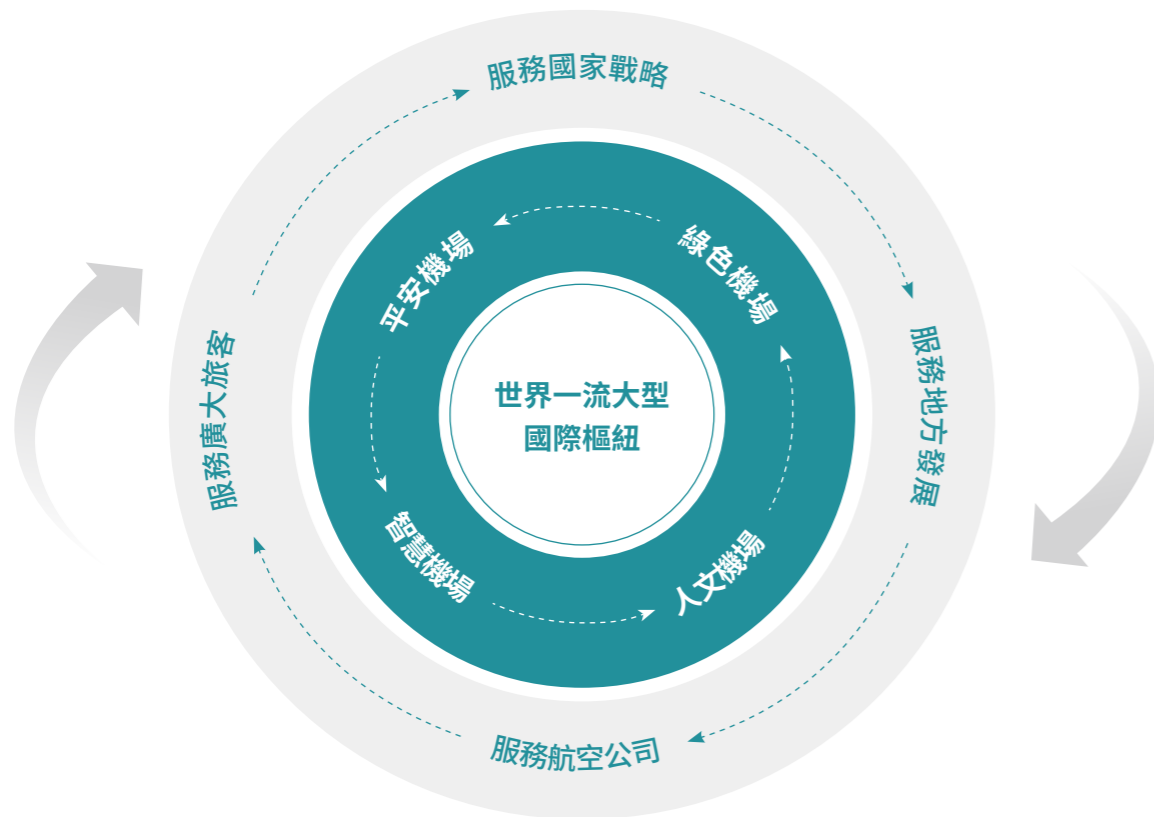
## 董事會聲明

首都機場建立以董事會為最高領導的 ESG 治理架構，形成董事會、戰略委員會、ESG 領導小組及 ESG 領導小組辦公室的多層管治體系。董事會與戰略委員會對公司 ESG 戰略、目標、風險識別及其他專項工作進行指導與監督，規範 ESG 工作流程與機制；ESG 領導小組及 ESG 領導小組辦公室負責具體開展各項工作，並定期向董事會及戰略委員會進行匯報。

公司定期組織開展重大性議題識別及議題重要性判定，通過利益相關方調研等多種方式，討論並確定公司在環境、社會及管治方面的風險與機遇，並將重點議題融入公司整體戰略，進行管理和監督。2021 年，公司董事會對安全營運、職業健康與安全、旅客服務等方面核心工作進行重點審閱與監督。本報告詳盡披露首都機場 2021 年 ESG 工作的管理與進展，於 2022 年 5 月 27 日經由董事會審議通過。

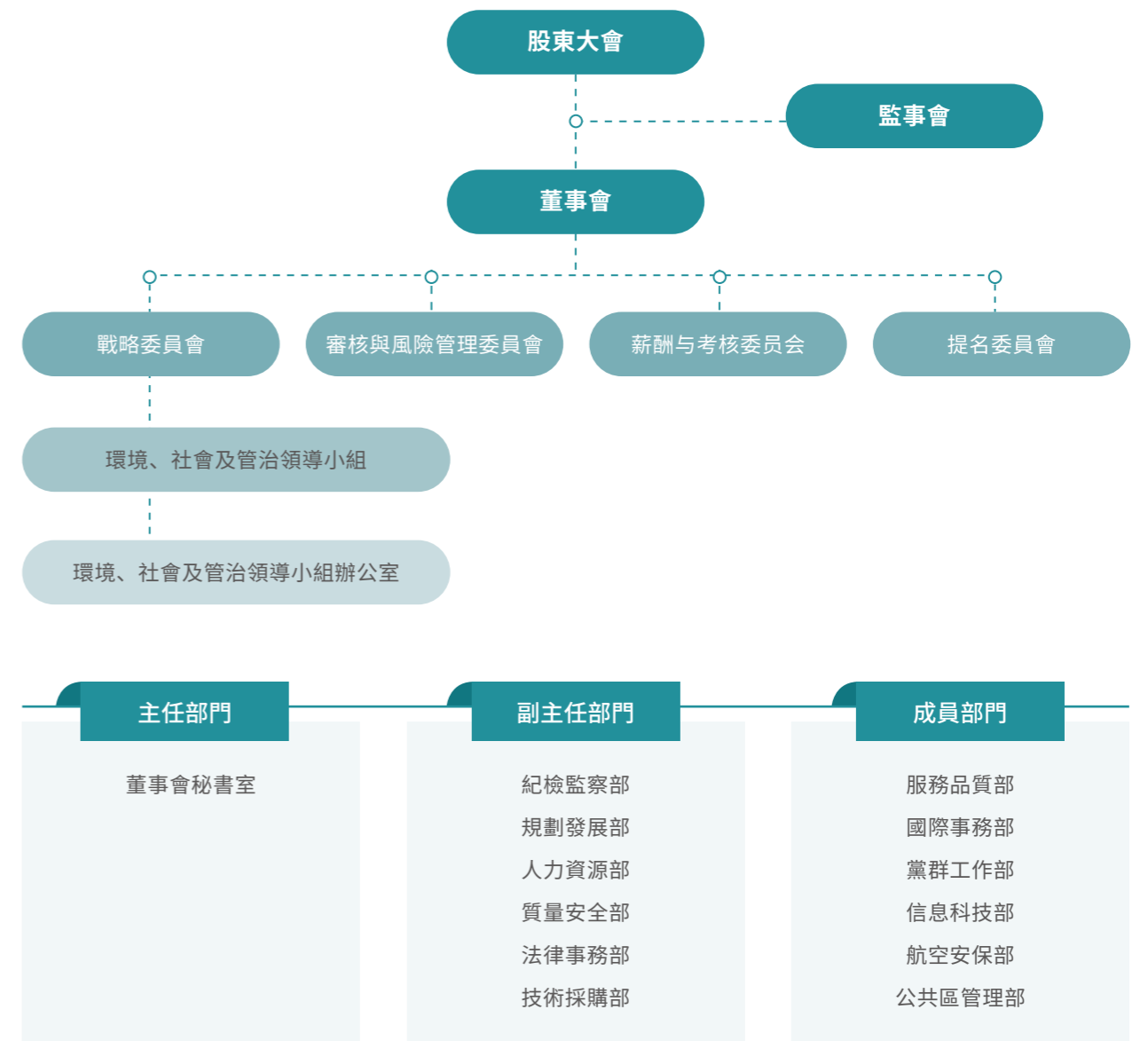
## ESG 治理

首都機場始終堅持可持續發展的核心理念，以建立「世界一流大型國際樞紐」為目標，建設以「平安機場、綠色機場、智慧機場、人文機場」為核心的「四型機場」，堅持從可持續發展的角度，全面提升自身業務發展與業務管理水平，共同為國家戰略、地方發展、廣大旅客與航空公司提供強大助力，共創綜合價值，實現經濟、環境、社會的協調發展。



公司堅持優良穩健的治理作風，持續健全公司治理機制，構建由股東大會、董事會、監事會、管理層組成的治理構架，不斷提升公司治理的水平。2021 年，公司嚴格按照「三會」相關管理制度和議事規則，共召開股東大會 2 次、董事會會議 19 次、監事會會議 2 次。

2021 年，公司推動構建 ESG 治理架構，由戰略委員會作為公司 ESG 治理的最高專項治理機構，承擔董事會對公司 ESG 治理工作的監管職責。公司定期召開戰略委員會會議，聽取公司 ESG 工作進度的匯報並審閱公司 ESG 年度工作報告。戰略委員會下設環境、社會及管治領導小組，公司董事長王長益先生任組長，執行董事兼總經理韓志亮先生、執行董事兼黨委書記張國良先生任副組長，負責公司環境、社會及管治戰略的制定及規劃審批，指導公司環境、社會及管治工作的推進實施。領導小組下設環境、社會及管治領導小組辦公室，由公司董事會秘書室擔任主任部門，由紀檢監察部、規劃發展部、人力資源部等 6 個部門擔任副主任部門，並由服務品質部、國際事務部等 6 個部門為成員部門，共同負責制定公司 ESG 工作年度計劃，組織協調 ESG 工作計劃的實施和各項工作的推進。



## 風險管理

首都機場按照自上而下的管理要求進行權責風險管理，明確全面風險的職責，制定風險管理的計劃安排，滿足前端風險管理和公司 ESG 風險管理要求。

### 全面風險管理體系

我們高度重視風險管理，制定《內部控制手冊》《法律風險防範手冊》《風險管控清單》等制度文件，建立全面風險管理體系。公司從制度建設、風險管理缺陷及風險事件整改、企業監督評價工作和信息化管控工作多個流程著手，統籌公司紀檢監察、服務品質、技術採購、信息科技等 23 個方面的風險管理，有效地提高公司經營效率，幫助公司實現發展戰略。



公司每年出具內部控制診斷報告，並編制年度風險管理報告，以識別公司管理過程中的風險並追蹤風險事件的整改情況。2021 年，我們編寫《2020 年度首都機場股份公司風險管理報告》，整體梳理並及時發現公司經營管理過程中的風險事項。

## 合規內控

首都機場不斷強化內控管理，認真落實合規文化建設。我們緊跟政策更新，推進合同文本標準化建設，完善智慧法務系統，並開展一系列合規風險培訓。

### 合同文本標準化建設

2021 年，首都機場針對數據合規和個人信息保護政策的更新，從合規層面開展了專項工作。我們根據監管要求和行業政策變化，及時發佈風險提示。我們依據最新發佈的法律法規對公司級標準文本進行了條款更新，並根據各部門業務管理的實際需要，新增了 8 份標準文本及文本使用指引。同時，我們還編寫並發佈了《合同簽署、履行風險識別指引手冊》，對合同簽署和履行中各類風險及相關問題進行系統梳理及分析說明，為公司各部門合同管理提供參考和指引。

### 智慧法務系統

首都機場堅持信息化建設，降低企業營運過程中的風險。2021 年，公司有序推進智慧法務系統的開發工作。該系統集制度管理、合同審核、糾紛處置、知識產權申報、無形資產管理、法律支持申請等主要法律事務為一體。我們在原有的系統基礎上嘗試更新模塊交叉、提示、報銷系統對接等功能，為持續提升公司管理和法律風險防控能力提供技術支撐。

### 合規風險培訓

我們有針對性地開展一系列法律合規風險培訓，加大對高風險領域員工和領導幹部的培訓頻次和力度，提高崗位員工風險防控意識和技能。

#### 案例 首都機場開展法律合規風險培訓

為提升企業員工的法律合規風險防控意識，首都機場開展了一系列法律合規風險培訓。2021 年 11 月，我們邀請外部專家開展了兩場法律專題培訓，對民法、刑法、行政法的交叉領域問題進行深入分析與講解，同時專家對民法典編纂歷程和實施意義、法典結構、基本原則以及具體適用等相關法律要點進行了解讀，提升了員工對民法典的認知理解；12 月 10 日，開展了以「機場行業的反壟斷思考」為主題的專項業務培訓，結合機場行業特點，邀請反壟斷方面的專家就反壟斷法適用等相關法律問題進行解讀。

## 廉潔建設

首都機場堅持反腐倡廉，嚴格遵循《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國刑事訴訟法》《中華人民共和國反洗錢法》等國家相關法律法規，並制定了一系列公司內部條例，不斷完善公司廉潔宣教體系建設。

在 2020 年修訂公司《紀檢監察管理規定》的基礎上，2021 年公司紀委推動各基層紀委修訂了《紀檢監察管理規定》等多項政策，推動各部門梳理重點監督對象和廉潔風險點，完善廉潔風險防控措施 1,268 項，確保公司營運廉潔高效。本年度，公司及全體員工未發生貪腐訴訟案件。

首都機場支持反腐舉報，公司員工可以通過來電、來訪、來信及網絡平台等多種渠道向公司專門負責受理信訪舉報的部門反饋腐敗舞弊和瀆職等一切損害公司利益的行為。同時，公司鼓勵實名舉報，嚴格保護舉報人個人信息。此外，我們注重運用日常監督和信訪舉報調查結果提升管理。



完善廉潔風險防控措施

**1,268** 項



本年度，公司及全體員工

**未發生**

貪腐訴訟案件

首都機場對全體員工開展廉政教育，通過現場談話、警示教育、廉潔文化平台建設、播放廉潔教育宣傳片等多個渠道，開展全員教育和廉潔評測。同時，我們還會在董事會層面開展廉潔宣傳，向公司董事會成員或監事、執行董事發放廉潔教育資料，聘請第三方律所對外部獨立董事進行廉潔培訓，並簽署廉潔承諾書。2021 年，公司員工共參與廉潔培訓 15,603 小時。

2021 年，公司全年組織開展面向各部門中層管理人員的線上廉政培訓課程 12 次，在公司 OA 發佈廉潔文化專欄國門清風 12 期，以及利用公司內刊廉潔專版開展廉潔文化宣傳。公司開展兩期廉潔知識競答活動，參與活動人數共計 1,762 人次。此外，我們通過開展廉潔書畫作品徵集、創作廉潔主題壁紙、設計廉潔宣傳海報等多種方式進行廉潔文化宣傳，拍攝公司廉潔教育視頻案例，打造廉潔文化宣傳大使的形式，提醒公司員工警惕身邊的「微腐敗」。



員工參與廉潔培訓

**15,603** 小時



開展兩期廉潔知識競答活動，參與活動人數共

**1,762** 人次



檢舉控告類信訪舉報受理步驟



**案例 新入司員工簽訂《廉潔承諾書》**

公司與新入司員工簽訂《廉潔承諾書》，對員工遵守國家法律法規和公司規章制度作出要求，禁止員工利用職務之便發生違規違紀行為，與服務商要保持「親清」關係。同時，公司為新員工開展題為《強化廉潔意識，築牢紀律底線》的廉潔教育，通過案例教學，引發新員工對廉潔從業的思考。通過解讀股份公司廉潔自律相關規定、列舉身邊的警示案例以及情境分析等內容為新員工打好崗前廉政「預防針」。



新入司員工簽訂《廉潔承諾書》

## 利益相關方參與

首都機場將與利益相關方的溝通和合作視作企業可持續發展體系中的重要一環，並通過搭建多元、高效的利益相關方溝通與反饋機制，及時收集整理各方反饋信息，定期總結、歸納、反饋至公司管理層，並採取應對措施以滿足各利益相關方的期望與訴求，推動公司 ESG 工作的持續改進，共同助力社會可持續發展。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式
 政府及相關上級監管單位 (市政府、民航局、空管局等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 安全保障</li> <li>• 旅客服務</li> <li>• 環保責任</li> <li>• 員工權益</li> <li>• 社會公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 專題匯報</li> <li>• 調研拜訪</li> <li>• 項目合作</li> <li>• 工作會議</li> <li>• 統計報表</li> </ul>
 旅客	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 安全保障</li> <li>• 服務質量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 旅客服務</li> <li>• 滿意度調查</li> <li>• 在線服務</li> </ul>
 投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 信息披露</li> <li>• 公司治理</li> <li>• 財務表現</li> <li>• 保障投資者利益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善內控體系</li> <li>• 定期公告、報告</li> <li>• 股東大會、董事會、監事會會議</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工權益</li> <li>• 職業發展</li> <li>• 薪酬福利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 民主溝通</li> <li>• 職工代表會議</li> <li>• 工會、員工服務中心</li> <li>• 建議、郵箱、公司微信</li> </ul>
 各駐場航空公司與各駐場單位	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 安全保障</li> <li>• 旅客服務</li> <li>• 共同發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 旅促會（旅客服務促進委員會）等交流機制</li> <li>• 會議與通信</li> <li>• 服務問題排查活動</li> </ul>
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司信譽</li> <li>• 財務表現</li> <li>• 陽光採購</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 商務談判</li> <li>• 合同、協議</li> <li>• 培訓、技術交流會</li> </ul>
 社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 志願服務</li> <li>• 社會公益</li> <li>• 社區發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 重大活動保障</li> <li>• 慈善公益活動</li> <li>• 志願者活動</li> </ul>
 同業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 交流合作</li> <li>• 行業發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 論壇、會議</li> <li>• 交流學習</li> <li>• 行業聯盟</li> </ul>

## 聯交所 ESG 原則回應

### 重要性原則

首都機場嚴格按照香港聯交所上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》的披露要求，基於國家政策及行業 ESG 披露趨勢，識別公司重要 ESG 議題並進行重要性判定，確保報告披露信息全面覆蓋公司內部及利益相關方關注的重點議題。2021 年，首都機場採用利益相關方問卷調查的方式進行內外部的信息收集，依據調查結果及各項議題對業務發展的重要性，對各項議題進行綜合評估及排序。我們採取了如下具體步驟：

- 01 識別相關議題**

通過對國家宏觀政策研究、國內外標準分析及行業對標，結合民航業務發展特徵、自身業務模式及戰略規劃等多種渠道，識別並篩選涵蓋環境、社會、員工、管治等方面的 20 項 ESG 重要性議題
- 02 問卷調查**

依托於問卷調查的方式進行內外部的信息收集，於本次調查中，共回收 193 份有效調查問卷
- 03 徵求管理層意見**

通過向公司管理層徵求意見，從公司角度評估議題對首都機場的重要性
- 04 確認議題排序**

根據各類利益相關方對公司 ESG 工作的關注度、期望與需求，對議題做出統計及分析，從而確定未來公司開展 ESG 工作的主要方向，為今後戰略制定、目標設置與信息披露提供重要參考

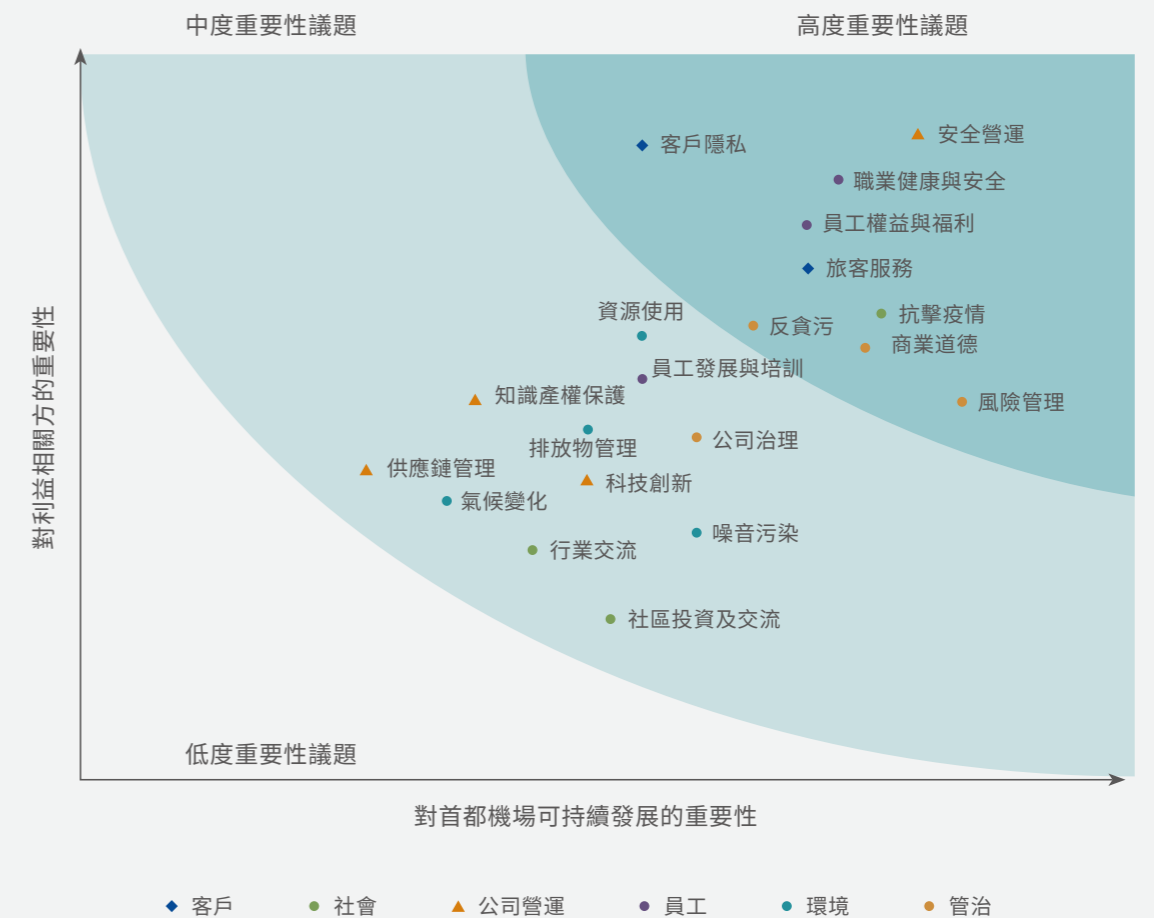
#### 高度重要議題

- 1 安全營運
- 2 職業健康與安全
- 3 旅客服務
- 4 抗擊疫情
- 5 員工權益與福利
- 6 客戶隱私

#### 中度重要議題

- 6 客戶隱私
- 7 風險管理
- 8 商業道德
- 9 反貪污
- 10 公司治理
- 11 噪音污染
- 12 資源使用
- 13 員工發展與培訓
- 14 排放物管理
- 15 科技創新
- 16 知識產權保護
- 17 行業交流
- 18 氣候變化
- 19 供應鏈管理
- 20 社區投資及公益

首都機場 2021 年 ESG 重大議題矩陣



### 量化原則

首都機場建立了覆蓋全公司的信息化管理系統，對包括 ESG 報告指引中「環境」及「社會」範疇的量化關鍵指標進行定期統計，並於年內進行匯總與披露。本報告對 ESG 量化數據的計算方法、參考標準及參數進行了說明，詳見本報告各章節。

### 平衡原則

本報告編制方法、信息披露口徑與過往年度保持一致，可與以往 ESG 數據進行比較。

# 02

## 安全至上 平安共行

安全是民航服務的核心內容，是民航企業的重要責任，是民航發展的前提保障。首都機場始終肩負「安全第一」的責任與使命，牢固樹立總體國家安全觀，嚴守安全運行底線，鞏固安全體系建設，完善安全管理制度，營造安全文化氛圍，全力打造平安機場。

- 強化安全管理
- 保障安全營運
- 培育安全文化





## 強化安全管理

與時俱進的安全管理能力是保障民航行業高品質發展的關鍵。首都機場持續優化安全管理體系建設，全面推進安全責任規範落實，始終堅持對安全隱患零容忍，及時識別與管控安全風險，使公司在安全的道路上行穩致遠。

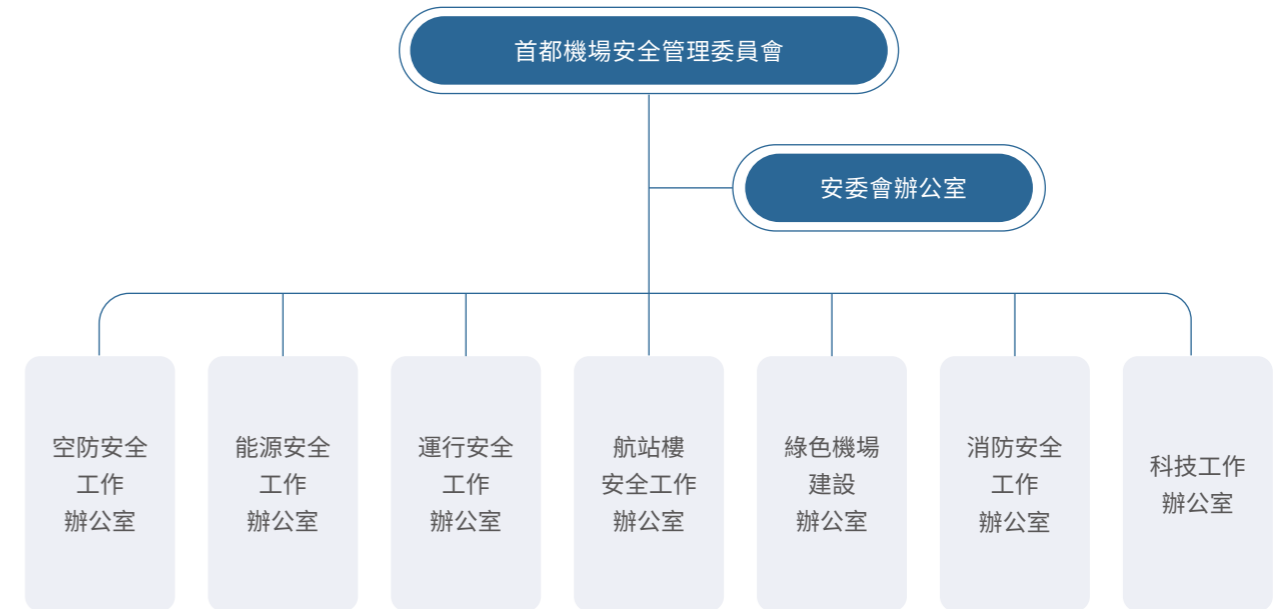
## 安全管理體系建設

首都機場遵守《中華人民共和國安全生產法》，堅持以集團公司「八抓、四盯」安全管理方法為引領，於內部修訂並完善《安全管理規定》《航空安保方案》《平安機場建設實施方案》《相關方安全管理制度》《通用安全條款》等相關制度文件，持續推進安全管理體系建設，並順利通過質量管理體系 ISO 9001 及職業健康安全管理體系 ISO 45001 再認證審核。2021 年，首都機場完成安全生產專項整治三年行動「集中攻堅」階段各項任務，並通過局方評估。



質量管理體系及職業健康安全管理體系認證證書

為營造首都機場「規範管理、主動安全」的國門安全文化氛圍，我們嚴格遵守《運輸機場運行安全管理規定》要求，成立首都機場安全管理委員會（以下簡稱「安委會」），並下設委員會辦公室，進一步夯實安全管理。安委會堅持以提升首都機場整體安全管理水平為宗旨，以打造首都機場安全利益共同體為使命，通過在首都機場範圍內持續組織開展溝通協調、監督評價、信息共享、獎勵激勵等工作，驅動各成員單位、駐場單位持續識別安全風險、消除安全隱患、落實規章標準、規範操作行為，固化安全理念，共同確保首都機場的絕對安全。



安全管理委員會架構

首都機場嚴格遵循《運輸機場安全管理體系（SMS）建設指南》等相關法律法規，持續推進公司 SMS 建設和「三基建設」，修訂完善 SMS 手冊，繪製公司級 SMS 圖譜，進一步理順各項重點工作與體系要素的對應關係。我們始終堅持以提升成熟度為目標，組織開展全要素 SMS 自查梳理與排查改進，並主動邀請中國民航科學技術研究院開展 SMS 外審，深度挖掘各層級改進機會，並形成審核報告並上報華北局和集團公司，從而全面診斷公司 SMS 體系建設實施成效。



報告期間，首都機場未發生責任原因不安全事件，機場範圍內地  
面相關不安全事件降至

**5**起

萬架次率降至

**0.168**

均達到近

**10**年最好水平

## 安全責任全面落實

為使安全責任制更加清晰，首都機場全面落實「三管三必須」「全員安全生產責任制」等要求，制定並印發《公司安全管理責任序列圖》《安全專項績效獎勵方案》《安全責任拼圖工作實施辦法》等相關制度文件，積極組織各部門開展企業安全主體責任罰則梳理以及安全責任拼圖「邊界巡邏」工作。此外，我們充分發揮績效考核對主要安全運行保障部門的激勵作用，從而將安全責任落實到「最後一公分」。

我們結合安全重點難點領域，發佈安全專題調研選題，組織協調公司領導冬奧安全運行保障等專題調研工作，推進領導安全責任落實；組織召開公司黨委安全形勢定期分析會、安全專題黨委中心組學習，邀請行業專家解讀安全主體責任體系、航空安保法治管理及新《安全生產法》，從而強化各級人員安全責任意識；對接集團公司「平安機場」指標體系，組織各部門梳理完善公司指標，促進各級責任有效落實。

## 安全風險識別管控

首都機場持續完善《首都機場安全風險管理程序》《首都機場安全隱患管理程序》等內部制度文件，規範公司安全風險與隱患管理機制，成立公司風險評估小組，規定公司各部門風險管理職責，明確安全風險管理方法，科學合理管控安全風險，將風險消除或降低至可接受的水平。同時公司切實落實公司安全生產主體責任，規範安全隱患排查治理工作實施，促進各類安全隱患整改，預防和減少不安全事件發生。

2021年，公司首次將法定自查工作要求納入各部門年度安全考核指標，制定安全應急整改專項資金使用方案，有效提升年度法定自查工作質量，助力提升隱患整改效率。此外，我們將工作責任落實到人員、航空器、設施設備等所有安全生產要素中，落實風險隱患關聯分析常態化，通過雙重機制有效減少風險隱患的發生，從進一步確保風險識別評價管控到位。

### 2021年首都機場開展的安全風險識別與管控舉措



#### 針對公司內部及相關部門

- 開展「隱患清零」專項行動，按照「三不」原則，實現新排查問題和庫存隱患的「雙清零」；
- 穩步推進航保委專家庫建設，目前已聘請 **15** 名專家共同開展風險評估、監督檢查工作；



#### 針對外部合作方

- 聯合餐飲公司、博維公司試點開展「隱患風險共享、共查、共治」，重點推進相關方審核問題共享入庫，共同識別重點業務領域隱患風險 **944** 項；
- 組織對 **48** 家重要合約商開展安全保障能力專項評估，排查問題 **34** 項；



#### 針對危險源管控

- 開展「隱患庫中找危險源」活動，借助「1-2-1」智慧安全管理系統固化風險隱患關聯關係，通過隱患入庫識別危險源 **108** 項；
- 全年對危險源的管控情況進行持續跟蹤，完成供用電安全、T2行李系統改造和冬奧抵離服務保障等 **23** 次重大活動項目的專項風險評估，新識別危險源 **138** 項，制定管控措施 **294** 項；



#### 針對出入庫管理

- 嚴格隱患出入庫管理，全年未發生隱患整改超期、失控情況，入庫、出庫量同比分別增加 **26%** 和 **25%**，實現較大級別以上隱患清零；
- 拓展隱患排查治理思路，組織各部門逐一對照集團成員單位 **1.7** 萬余項隱患，共排查入庫隱患風險 **67** 項，完善風險管控措施 **22** 項。

## 全面推廣「智慧安全」

首都機場全面推進安全管理數字化、智慧化建設。2021年，首都機場持續升級完善「1-2-1」智慧安全管理系統建設，優化系統核心模塊功能，致力於實現安全信息共享及管理標準融合。



2021 年智慧安全成果顯著

## 保障安全營運

安全保障是民航業的生命線。首都機場深入貫徹落實習近平總書記「從根本上消除事故隱患，有效遏制重特重大事故發生」的重要指示精神，從運行安全、空防安全、消防安全以及信息安全等多個維度進一步強化安全營運保障力度，全力部署「平安民航」建設工作。

### 運行安全

首都機場高度重視運行安全，嚴格依據《運輸機場運行安全管理規定》，修訂並完善《安全管理規定》《首都機場安全管理委員會章程》等相關制度文件，成立首都機場安委會運行安全工作辦公室，構建首都機場運行安全溝通平台，協調開展首都機場運行安全管理工作。

首都機場及時將行業新要求融入外來物、鳥擊、航空器刮碰等常態化整治，嚴防發生有影響的安全運行事件，從而最大限度確保首都機場安全、順暢、高效運行。針對鳥擊事件和航空器損傷事件，公司嚴格按照《鳥擊航空器事件的判定標準和報告程序》和《運輸機場外來物損傷航空器事件確認和報告規則》組織相關單位進行判定，並按要求報告事件信息。2021年，首都機場在飛行區外來物、鳥擊、機坪刮碰專項整治效果顯著，獲得局方認可。

針對施工安全管理方面，首都機場修訂完善《建設項目管理中心安全風險管理規定》《建設項目管理中心安全監察及安全隱患管理規定》等相關規定，深入推進施工安全隱患閉環管理，持續開展建設項目全流程風險管理，督促所有項目施工前的風險評估和施工過程中風險管控措施 100% 有效執行。梳理完善建設項目風險庫和關鍵工序核心風險檢查單，有效推動「四個底線」各級指標監控，準確如實填報反饋信息。

此外，公司嚴格現場監管和違章查處，加強設備設施系統運行維護和用能安全管理。運控中心完成「大應急」建設專項調研報告，並梳理完善各類突發事件應急預案，重點開展多場景、無脚本、實戰化應急演練，增強內外部單位組織統籌，切實提升演練實際效果。





## 空防安全

為持續提升首都機場空防安全保障能力，公司嚴格遵循《國家民用航空安全保衛方案》《國家民用航空安全保衛培訓方案》《國家民用航空安全保衛質量控制計劃》等相關法律法規，於內部修訂並完善《北京首都國際機場航空安全保衛方案》《首都機場股份公司航空安管理規定暨首都機場航空安管理體系（SeMS）手冊》等相關制度文件，旨在做到航空安全保衛活動有章可循，持續築牢空防安全地面防線，增強抵禦空防威脅和風險能力，提升公司航空安管理水平和效能。2021年，首都機場深入貫徹機場航空安工作綱領，持續強化航空安管理體系（SeMS）建設，規範完善航空安委員會職能，以提升首都機場航空安管理水平為宗旨，通過開展溝通協調、評估審查、監督管理、交流培訓等方式，解決首都機場航空安問題，共同築牢首都機場空防安全底線。

針對反恐防暴方面，首都機場緊密圍繞《首都機場集團反恐應急處突體系建設綱要》，修訂完善《北京首都國際機場股份有限公司反恐怖主義工作管理制度》等內部制度文件，對員工反恐培訓演練內容進行細化，加強反恐設施設備配備要求，確保反恐職責落實，提升首都機場反恐應對能力。

針對航空運輸危險品管理方面，首都機場嚴格落實《民用航空危險品運輸管理規定》等規章要求，並結合危險品運輸工作情況，制定危險品管理手冊和危險品突發事件應急處置預案，按照規定向售票櫃檯、值機手續辦理以及登機口區域設置危險品宣傳告知，分發《首都機場危險品緊急情況行動指南》至航站樓內問訊處、行李打包處、值機櫃檯、安檢現場等位置，提高員工對危險品的認知，從而及時有效的處置已經發生的突發事件。

## 消防安全

首都機場高度重視消防安全管理工作部署與落實情況，始終秉承「預防為主、防消結合」的工作方針，嚴守消防安全底線，提升消防安全能力。2021年，我們依托於防火委首都機場分委會平台，系統開展消防安全監督管理工作，初步構建「機場消防管理網格圖」。此外，公司完成年度消防安全評估，有效識別和管控消防安全風險；持續開展消防綜合演練，不斷提升火情的應急處置能力；持續強化新能源車輛設備安全管控，嚴格單位、崗位消防安全責任雙落實；深入探索研發移動式智能報警器，實現施工現場消防隱患預先發現和處置。

### 2021年首都機場消防安全保障舉措

- 完成電動車及充電設施、儲能站專項排查
- 開展年度消防安全評估，覆蓋航站樓、停車樓200萬平米的現場區域，識別消防風險隱患213項
- 建設中心研發移動式智能報警器，實現施工現場消防隱患預先發現和處置
- 推動防火委分委會工作，組織開展9次消防專項行動，開發4門消防培訓課程
- 聯合各成員單位梳理完成231個建築物位置、產權信息，初步構建了「機場消防管理網格圖」
- 加強與順義區消防支隊協作聯動，建立聯合培訓基地，形成重大活動聯防聯控機制

### 案例 首都機場消防支隊「火焰藍杯」比武榮獲佳績

2021年6月，首都機場消防救援管理中心分工會參加由北京消防救援總隊主辦的北京市「火焰藍杯」比武競賽，並取得政府（企事業）專職隊團體分數總排名第一名，團體班進攻平地操第一名，個人全能第一名的優異成績，展示救援領先水平。

為全力迎接此次比武競賽，首都機場消防救援管理中心科學制訂專項訓練計劃，以此次比武競賽為契機，進一步完善中心訓練方案，優化器材裝備配備，全力提升隊伍整體訓練水平，將其作為檢驗隊伍執勤作戰、紀律作風、教育培訓、業務技能等工作成效的重要手段。

## 信息安全

首都機場高度重視信息安全管理，持續完善數據治理，上線安全數據交換平台，發佈《數據共享管理規定》，堅持從管理層面、技術層面及營運層面多維度全方位築牢網絡安全，保障網絡平台安全平穩運行。



在管理層面

- 首都機場對標《數據安全法》《等級保護條例》等法律法規，加強信息系統等級備案管理，對二級以上信息系統開展等保測評，加強網絡安全意識培訓和實戰演練，建立員工安全意識測試評估機制，落實屬地網絡安全管理責任。



在技術層面

- 首都機場啓動網安總體規劃建設任務，升級郵件安全設備，防範釣魚郵件攻擊，升級網絡安全綜合監控分析平台，監控服務器異常登錄行為，實現全網日誌統一審計。



在營運層面

- 首都機場複盤攻防實戰演習，彌補攻擊視角安全保障工作；
- 首都機場改進監控預警處置流程，完善系統上線安全檢測「九步法」；
- 首都機場制定重保任務分級分類保障標準，強化網安日常營運。

為提高網絡安全水平，首都機場成立首都機場地區網絡安全保障工作小組，統籌落實信息安全保障工作。2021年，在網絡安全與信息化領導小組的指導下，公司完成網絡安全諮詢規劃，全面推動公司網絡安全工作有重點、按計劃、分步驟開展；加強網絡安全日常防護，通過信息安全綜合監測分析平台，對流量進行監控，對攻擊及時進行處置，對漏洞進行修復；開展公司全員及合約商的背景複查工作，改進監控預警處置流程，加強意識培訓和實戰演練，建立意識測試評估機制，以保障網絡平台的穩定運行和可靠管理。

此外，首都機場全面推進公司網絡安全諮詢規劃的落實，改進監控預警處置流程，並組織開展網絡安全攻防演習與實戰演練，建立意識測試評估機制，從而有效提升了機場地區各單位協調聯動和事件處置能力，打造一流安全品質。

## 培育安全文化

夯實安全營運基礎、構建安全管理長效機制的關鍵在於安全文化的培育與建設。首都機場堅持強化安全文化的正面引導，牢固樹立安全生產理念，搭建首都機場安全文化體系，引導員工確立安全發展意識，營造全員參與的安全工作氛圍。

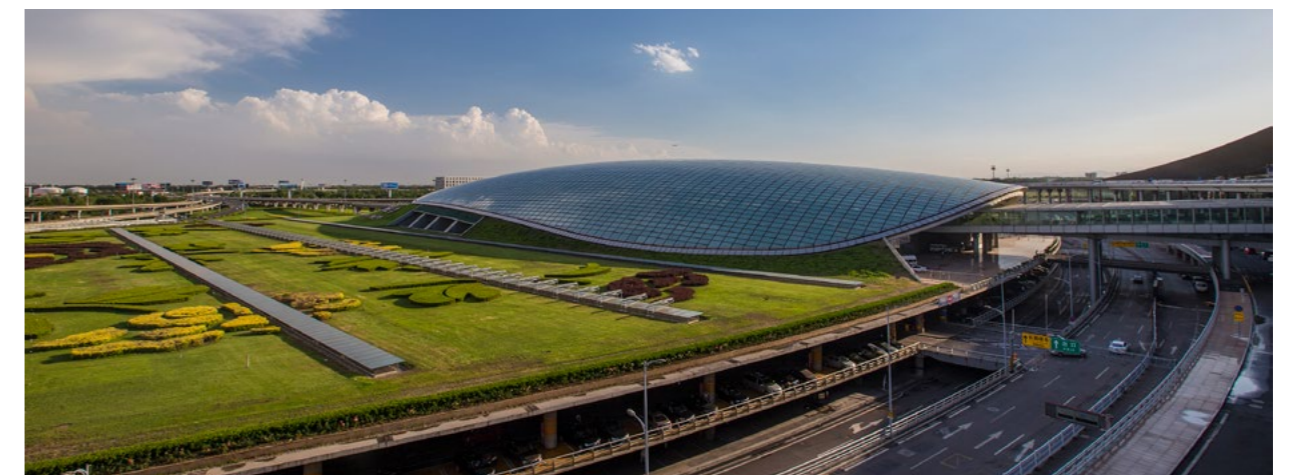
### 安全文化建設

首都機場始終聚焦「規範管理、主動安全」，不斷完善安全文化體系建設。2021年，我們全面總結「安全文化 2.5 版」建設經驗，部署啓動「安全文化 3.0 版」建設，並結合其建設規劃，持續優化各項文化品牌活動方式和內容，更充分得強化安委會成員單位間安全文化建設交流溝通，促使各項安全文化品牌活動更具針對性和應用性。

此外，我們構建以「三個敬畏」為靈魂的安全作風建設體系，開展常態化宣傳教育，強化一線崗位落實，固化「抓作風、強三基、守底線」安全整頓工作要求，並納入公司安全從業人員作風建設管理辦法。我們以「黨員身邊無違章」「安全行為觀察員」「兼職監察員」工作為載體，加強違章行為管理力度，打牢首都機場「規範管理」基礎，進一步實現全員「零違章」。

首都機場高度重視安全文化建設：

- 推廣「黨員身邊無違章」經驗至 **23** 家成員單位；
- 將「三個敬畏」、作風建設年度主題以及「安全文化 3.0 版」建設目標融入安委會多項品牌活動，評優和獎勵 **242** 人，發放點讚卡 **765** 張；
- 選拔聘任 **20** 家成員單位的 **129** 名員工為安委會兼職監察員，全年開展聯合監察 **43** 次，糾正違章 **17** 起。





## 安全意識培育

首都機場高度重視員工安全意識培育，大力開展航空安保安全、消防安全、信息安全等多元化安全教育培訓與宣傳，促進安全培訓與日常營運深度融合，提升員工的安全責任意識，推進安全管理工作。

### 針對航空安保

- 積極開展航空安保培訓，邀請首都機場公安局專家開展了空防安全專題培訓，切實提升各單位航空安保管理水平；
- 著力加強航空安保宣傳工作，通過多渠道、多平台積極宣傳，有效提升首都機場航空安保工作宣傳力度；

### 針對消防安全

- 將安全制度規範與安全意識常態化機制相結合，建立消防站安全文化體系，細化站內工作清單並分解到崗，針對性開展由組到人的培訓，完善班會制度，建立標準化制度和拍攝標準化視頻；
- 2021 年，消防中心對物業公司等 13 家重要相關方開展 16 次消防培訓，公共區聯合天竺消防站，完成 147 人次相關方人員滅火實操資質培訓，有效提升一線應急處置能力；

### 針對信息安全

- 強化全員網絡安全意識，組織 10 余次專家授課，以及多次媒體宣傳和線上答題系列活動。

### 案例 首都機場全面推進「安全隨手拍」

首都機場全面推進「安全隨手拍」舉措，通過發揮自媒體廣泛傳播的特性，依托於「安全隨手拍」微信公眾號平台，圍繞安全知識理論解讀、先進人物事迹、優秀經驗做法、知識答題互動等內容製作推送，發起「測測你的安全力」安全知識有獎答題，鼓勵員工聚焦具體的、細小的不安全行為和不安全狀態，督促落實安全隱患零容忍，並定期結合核心風險隱患，開展主題報送，持續帶動員工深入了解隱患，聚焦重點風險隱患的識別。

2021 年，「安全隨手拍」處理有效問題 2,070 項，共製作推送 159 篇，其中推送安全知識、優秀經驗共 63 篇，有效促進主動安全意識和行為養成。

### 案例 首都機場爭做「淨空使者」，確保飛行安全

守護淨空安全是落實「三基」建設、嚴守航空安全的重要一環。首都機場高度重視淨空保護，加大淨空安全宣傳教育力度，開展淨空安全宣傳教育活動，對機場淨空區內的法律法規進行宣傳學習，強化安檢員工的淨空保護意識。為維護首都機場安全的淨空環境，持續提升機場周邊居民淨空保護意識，公司在 2021 年 5 次開展淨空宣傳活動。

活動中，工作人員向機場居民朋友、航空愛好者、學生講解淨空區內的違規行為，在機場淨空範圍內放飞無人機、航模、手拋玩具飛機模型、風箏、氣球等升空物及燃放煙花爆竹對飛行安全的影響，並發放宣傳手冊、折頁、購物袋以及小禮品，號召大家自覺維護淨空環境並積極向身邊的朋友、親人宣傳淨空知識，為保障大家的平安出行出一份力。

# 03

## 服務至誠 智慧共享

首都機場持續革新服務理念，有序推進智慧機場建設。我們堅持以真誠的態度向旅客提供「有溫度」的服務，堅決維護旅客合法權益，積極投入行業建設，以科技創新驅動智慧化服務，助力旅客更加優質、便捷、智慧出行。

- 品質保障
- 客戶權益
- 智慧升級
- 行業發展



## 品質保障

首都機場堅持以旅客需求為中心，持續完善服務標準體系，落地真情服務理念，提升服務品質，打造機場行業標杆。

### 規範服務標準

首都機場以旅客滿意為目標，嚴格遵照《首都機場旅客服務標準》《首都機場旅客服務規範》《首都機場旅客服務承諾》等服務標準。2021年，我們升級了《服務管理規定》，修訂了《旅促會工作手冊》《大面積航延旅促會服務協調機制》，修訂、完善了1,100餘條公司級服務標準，健全機場服務質量標準及監管體系，推動服務標準規範管理、有效落實和創新發展。

### 加強服務管理

首都機場認真落實服務營運管理，通過應用閉環管理理念，統籌協調和組織公司內外部服務改進工作應用，不斷完善服務管理體系（CSMS）。在服務管理過程中，我們重視旅客需求，進行深入調研與分析，建立了科學的服務業績指標。本年度，我們清晰了旅客畫像，建立了101項旅客構成調查題庫，並開展適老化服務調查，為提升旅客服務質量提供標準依據和重要保障。我們還開展暗訪專項測量，開展「春運」「轉樓」等專項和日常測量暗訪樣本累計3萬餘次，新增固化自助托運、登機效率、出租車候車等關鍵流程的效率監測。同時，我們召開了神秘旅客座談會，制定建言管理四步法，獲得124條高質量建議，改進完成率90%。



召開了神秘旅客座談會，制定建言管理四步法，獲得

**124** 條高質量建議



改進完成率

**90%**

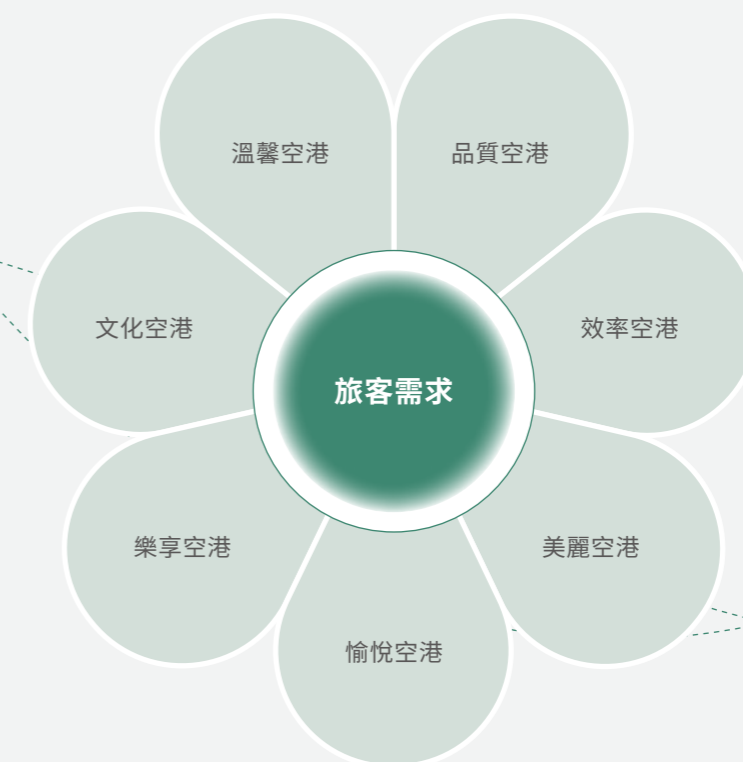
服務管理體系（CSMS）核心元素



## 提升服務質量

我們堅持「一藤七花」標杆建設，以旅客需求為中心，以打造「品質空港、效率空港、美麗空港、愉悅空港、樂享空港、文化空港、溫馨空港」為目標，不斷提升客戶服務體驗。本年度，首都機場開展了提升客戶服務質量的專項行動。我們對標2021年「痛點改進」和「亮點提升」兩個清單中的52項中的164個任務，落地了「我為群眾辦實事」「服務質量標準年」專項行動。

「一藤七花」人文機場建設系統





「我為群眾辦實事」活動致力於提升公司服務品質，我們將 14 項服務任務進行分類評估，以鞏固項、加緊項、突破項細分為 48 個具體措施，截止 2021 年 12 月 31 日，公司即將完成或基本實現既定目標 42 項，已做出工作安排將在「服務設施提升」專項行動中繼續推進 3 項，完成率約 90%。此外，公司制定了並發佈 2021 年《「服務質量標準建設年」主題活動工作方案》，統籌部署 42 項任務，穩步提升服務質量。開展亮點活動包括：



## 客戶權益

首都機場高度重視客戶權益，制定《服務管理規定》《旅客投訴（傷害）快速補償程序》等相應制度以及客戶投訴典型案例手冊。我們為客戶提供了包括內部服務熱線等多元的投訴渠道，暢通客戶的溝通渠道，確保旅客投訴能及時有效地得到反饋。此外，公司每半年發佈投訴分析報告，通過梳理分析，開展針對性提高服務質量行動。2021 年，首都機場責任範圍內收到投訴 35 起，均已妥善處置，客戶投訴處理率達 100%。



責任範圍內收到投訴

**35** 起，均已妥善處置



客戶投訴處理率達

**100%**

### 案例 首都機場開展《首訴負責，變訴為金》課程

《首訴負責，變訴為金》課程通過以「同理心」為切入點，引導學員回想並講述「自身近期一次投訴體驗」，帶領學員層層剖析旅客需求和心理，進一步明晰投訴處理方法與技巧。結合案例分析，探討「首訴負責、變訴為金」的投訴管理理念、科學的投訴管理體系以及變被動為主動的旅客意見管理方法。

## 客戶隱私保護

首都機場嚴格遵循《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國民法典》，承諾保護每一位旅客的隱私安全。我們制定了《首都機場個人信息保護政策》，詳細闡述了公司收集、使用、保存、共享和轉讓客戶信息的方式，明確了公司為客戶提供的訪問、更新、刪除和保護這些信息的方式和方法。此外，我們高度重視未成年人的隱私保障，針對 14 周歲以下的未成年人，在使用首都機場服務前，會事先取得家長或法定監護人的書面同意。除為旅客提供便捷服務所需信息外，公司不主動收集旅客隱私。當涉及客戶隱私信息時，公司嚴格遵從國家法規和航空公安局相關的要求，及時更新個人隱私聲明條款，並按要求處理所獲取的數據，確保客戶數據安全。

## 客戶滿意度

首都機場主動開展客戶滿意度調查。全年旅客滿意度自評價調查達 4,093 個，其中旅客構成及行為習慣調查樣 2,900 個，老年旅客服務專項調查樣本 527 個。2021 年，首都機場旅客滿意度自評價結果為 8.68 分，較去年同期提升 0.97%，旅客滿意度持續提升。此外，公司榮獲 ACI 亞太地區 4000 萬級以上「最佳機場獎」，2021 年全年民航服務旅客滿意度在線評價總體滿意度為同量級機場第一。



### 案例 旅客投訴機場巴士未及時提供發票案例與改進措施

2021 年 5 月 8 日，首都機場接到旅客投訴機場巴士未及時提供發票。經公司調查，車站現場缺少紙質發票，機場巴士員工未及時在旅客上車前開具電子發票，後續為旅客安排補領發票的過程中，未做好相關協調工作，導致投訴發生。接到投訴後機場巴士及時聯繫旅客溝通解釋，旅客表示認可並確認不再需要發票。

公司高度重視旅客投訴，並採取相應改進措施，我們對機場巴士電子發票開具流程公示，並於巴士服務熱線增加關於電子發票的標準回覆話術，規定了巴士站點保留紙質發票並作為應急備用方案。同時，我們要求巴士公司將此起事件作為典型案例進行學習，公司公共區管理與巴士公司進行深入溝通交流，並邀請 96158 服務熱線有關人員就旅客溝通技巧進行培訓。

## 智慧升級

首都機場致力於打造智慧人文雙融地服務體驗模式，堅持統籌推進，落地智慧機場建設。我們通過主動構建智慧信息方式，不斷優化服務流程，提升信息獲取便捷性，改善服務質量，為客戶提供智慧化服務。2021 年，我們在營運和經營類系統建設方面不斷革新，並通過智慧化科技，進行無接觸改造，築牢疫情防控屏障。此外，我們還啓動線上線下一體化服務產品設計及整體規劃研究，新增關懷版小程序、疫情問詢等 14 項線上功能，有效降低首都機場服務熱線及現場問訊保障壓力。

### 營運類系統建設

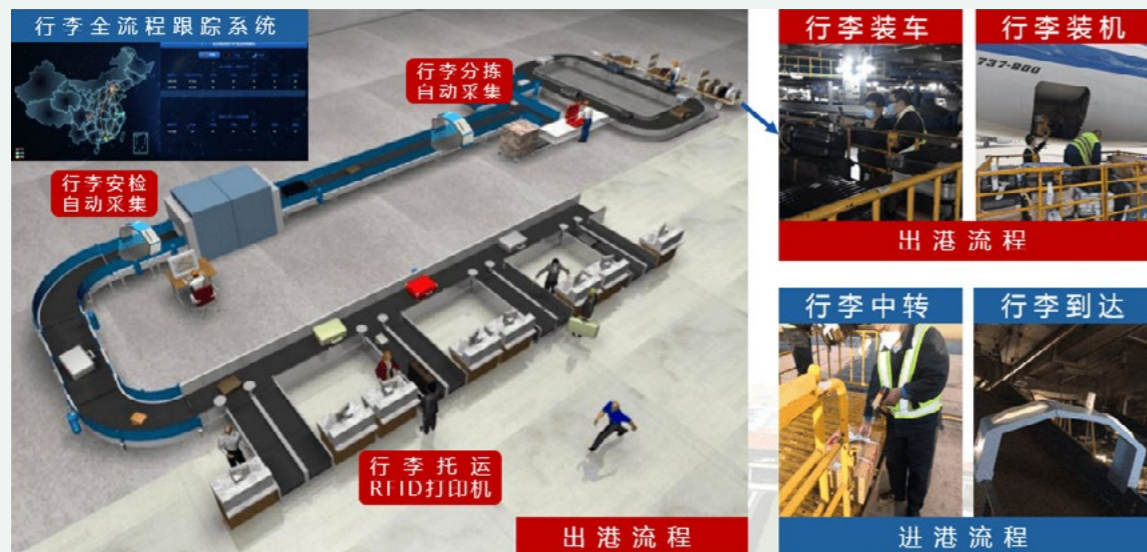
- 優化機場協同決策系統功能提升協同運行處置能力，引入新的廣播式自動相關監視系統數據源，完善場面監控，航空器數據覆蓋完整度提升近 **20%**；
- 升級智能資源分配系統，航班換季操作效率優化至半小時，沙盤模擬功能將核心資源分配效率提升到分鐘級；
- 在 3 號航站樓 **12** 個機位試點停機位監測，首創視頻算法和微波雷達融合技術，實現入離位、關艙門、除冰等 **34** 個保障節點數據自動識別。

### 經營類系統建設

- 借助精準營銷系統應用，開展跨業態營銷等多樣化商業活動，開通數字人民幣支付結算業務；
- 持續優化協同辦公平台，通過主動服務實現各部門 **60** 餘個功能需求，打造「應用展廳」，推廣 **9** 個部門開通使用 **17** 個線上應用，提升整體辦公效率；
- 完成園區網升級改造和帶寬擴容，改善辦公上網體驗；
- 為集團公司和河北機場建設新辦公系統，完成集團報帳平台建設、SAP 租賃系統改造以及 **9** 家成員單位財務一體化推廣工作。

**案例 首都機場實現行李跟蹤全流程覆蓋和多系統融合**

首都機場是中國首批實現行李跟蹤進港和出港全流程覆蓋的機場，範圍涉及3號航站樓全部國內進出港航班，行李跟蹤核心環節包括行李托運、安檢、分揀、裝車、裝機、到達、中轉共7個節點。同時「機場端」系統利用射頻識別（RFID）技術採集本場行李跟蹤節點信息，通過與機場離港系統、安檢系統、集成系統、行李分揀系統以及航司行李再確認系統（BRS）系統等十餘個相關系統全面融合，引入多源數據對各跟蹤環節進行完善，將安檢、分揀等環節的採集率提升到99.5%以上，進一步降低了設備投入。



行李全流程跟蹤系統節點



行李全流程跟蹤系統後台界面

**知識產權保護**

首都機場注重知識產權管理，在保護自身知識產權利益的同时，充分尊重外部知識產權。我們嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等相關法律法規，制定《科技管理規定》《民航機場群智慧營運重點實驗室綜合管理制度》等內部科技創新管理文件，對各類知識產權的申請審批、轉讓轉化、管理使用、保密獎懲流程進行了規範。我們鼓勵知識產權創新，針對科技成果的級別，設置不同的級別獎勵。同時，我們設置科委會，由公司黨委書記和總經理兼任主任，統籌科技管理創新。

我們高度重視知識產權保護，在與外部夥伴合作過程中，若涉及知識產權，我們會在相應的合作項目下設置知識產權保護標準條款，並按合約嚴格執行。同時，當我們涉及外部知識產權使用時，我們會對其進行合法來源核查，充分尊重每一份知識產權。2021年，首都機場新獲得發明專利1項，外觀設計專利3項，實用新型專利9項，軟件著作權26項。

2021年，新獲得發明專利  
**1**項

外觀設計專利  
**3**項

軟件著作權  
**26**項





## 行業發展

首都機場高度重視行業交流與產業合作，積極參與國內外行業交流會議，並主動參與行業標準建設，推動行業高質量發展。

國際合作方面，在疫情防控的大背景下，公司充分利用線上平台，開展對外交流活動，通過電子郵件、電話、視頻會議等多種方式，保持並加強公司與國際行業組織和姊妹機場的聯繫和交流，夯實國際交流合作平台，助力提升首都機場國際行業影響力。2021年，我們與羽田、奧克蘭、羅馬、慕尼黑、芬蘭、瑞典、法蘭克福、伊斯坦布爾、都柏林等9家機場召開了視頻會議，探討了下一步開展合作的可能性，為國際航空市場恢復做了鋪墊。此外，還積極參與多邊國際會議，參加了世界航空大會、國際機場協會亞太分會系列線上研討會、世界航線大會等共14次國際會議與論壇，了解國際行業最佳實踐與發展趨勢。本年度，首都機場通過雙邊、多邊平台參與線上對外交流活動人數達到87人次，較2020年增幅明顯。

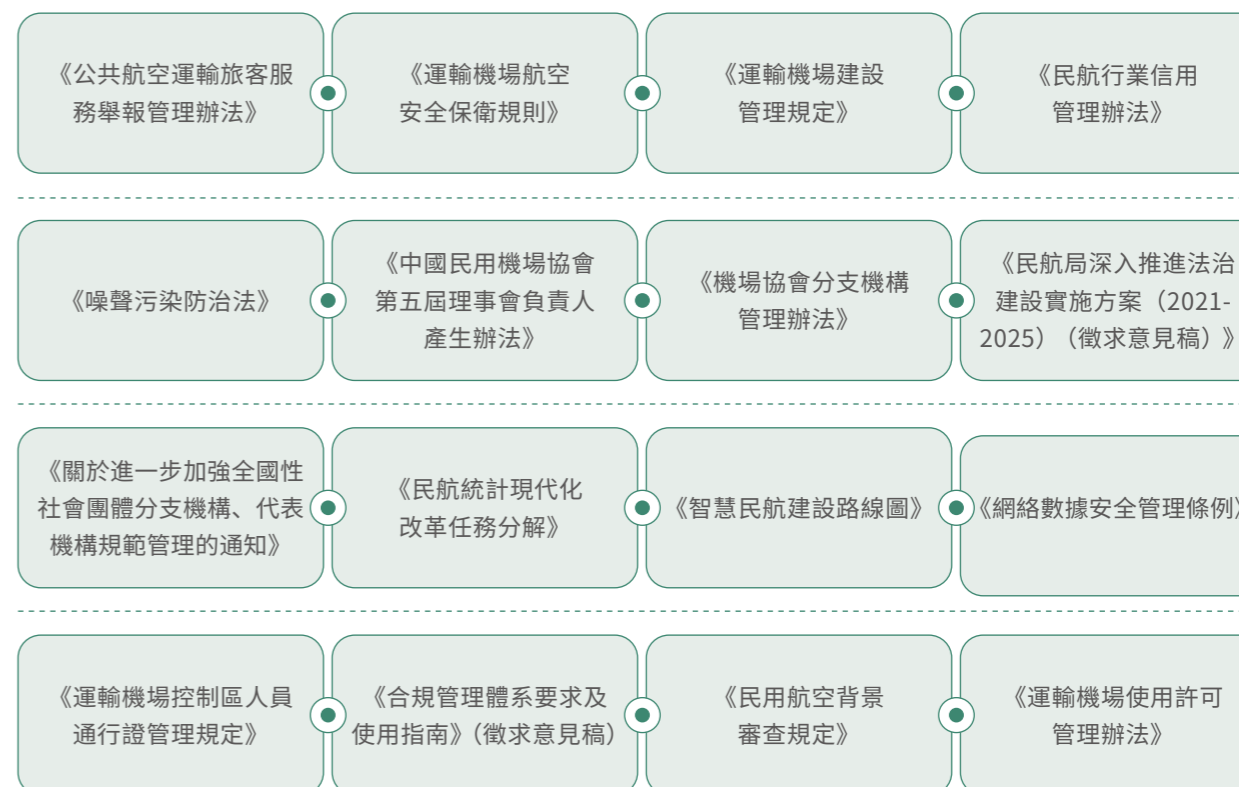


通過雙邊、多邊平台參與線上外事活動人數達到

**87** 人次

國內方面，2021年，首都機場參與行業共建，聯合大興、天津、石家莊機場，建立了區域運管委協同會商機制，有效應對特殊情況航班降效。公司還組織召開北京終端區軍民航協調會，不斷優化首都機場飛行程序。同時，我們落實民航局「精準控、精細調」決策部署，推動成立了首都機場航班時刻委員會，促進京津冀民航協同發展。此外，我們還參與國家法律法規編制工作，為國家重大政策建言獻策，推動行業標準化和規範化發展。

### 2021年首都機場參與立法建議工作的清單



# 04

## 和諧至美 綠色共生

首都機場始終堅持「凝聚多方力量，打造綠色國門」的低碳發展戰略規劃，積極響應國家生態文明建設和環境保護思想理念。通過開創機場綠色低碳發展新局面，全面識別應對氣候變化風險、創新管理模式、完善制度體系、挖掘節能潛力、落實節能環保項目、加強綠色宣傳，多措並舉，在綠色發展方面成效顯著。

- 氣候變化
- 排放物管理
- 資源使用
- 生物多樣性



# 氣候變化

氣候變化是一項跨越國界的全球性挑戰，各國簽署《巴黎協定》旨在大幅減少全球溫室氣體排放，面對極端天氣多發以及國家和國際「碳達峰、碳中和」目標等多方面挑戰，首都機場著力提升氣候變化管治水平，參考氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）的框架及建議，全面識別氣候變化風險與機遇，提升氣候變化應對能力。

首都機場董事會為氣候變化管治體系最高責任機構，全面推進公司氣候戰略及氣候風險應對相關事務的實施。我們制定《極端天氣專項應急預案》，設置應急組織機構，及時對暴雨、洪水等極端惡劣天氣進行處置。我們從氣候變化造成的實體風險及轉型風險兩方面識別相關風險，並制定應對舉措與策略，提升公司對氣候變化的應對能力。

## 首都機場氣候變化風險識別及應對



為推進機場綠色低碳發展，首都機場根據《中共中央、國務院關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》《國務院 2030 年前碳達峰行動方案》以及各級政府和行業主管部門工作要求，成立公司碳達峰、碳中和工作領導小組，制定《首都機場股份公司碳中和行動綱要》，以優化能源結構、加大節能減排、推廣低碳交通、建設綠色設施等為重點，推動績效與低碳發展目標掛鉤。



未來公司將按照《「十四五」民航綠色發展專項規劃》相關指引和要求，逐步細化相關環境績效目標，並對完成情況予以持續披露。

航站樓是城市標誌性建築和機場最主要的排放源，近年來首都機場積極探索航站樓綠色低碳發展模式，取得了顯著成效。近零碳航站樓通過源頭減量、節能增效、能源替代、負碳技術、市場手段、回收利用等六大方面實施零碳方案，為首都機場率先完成碳達峰碳中和目標提供有力支撐，引領大型機場近零碳航站樓建設新風向。


 2021 年首都機場溫室氣體排放量<sup>3</sup>

指標	單位	2021 年 <sup>4</sup>
溫室氣體（二氧化碳）排放量（範疇一）	噸二氧化碳當量	798.42
溫室氣體（二氧化碳）排放量（範疇二）	噸二氧化碳當量	356,886.60
溫室氣體（二氧化碳）排放總量	噸二氧化碳當量	357,685.02
溫室氣體（二氧化碳）排放密度	噸二氧化碳當量 / 萬人次	109.55

<sup>3</sup> 根據國家碳排放核算方法，本公司的溫室氣體排放主要來源於電力消耗（不含 GPU，含商戶）、外購熱力、汽柴油燃燒產生的二氧化碳，其他溫室氣體排放量極少。

<sup>4</sup> 溫室氣體排放數據是根據《IPCC 2006 國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》《2012 年中國區域電網基準線排放因子》《溫室氣體排放核算與報告要求 第 6 部分：民用航空企業》及《其他工業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》計算得出。其中 2021 年溫室氣體（二氧化碳）排放總量因碳排放報告及核查工作還未啟動，數據依據上一年度核算方法計算得出，如遇數據偏差將及時予以更新。

## 排放物管理

首都機場嚴格遵守與環境管理及保護相關的相關法律法規，並遵照公司的內部政策對日常施工與營運過程中產生的廢氣、廢水、固體廢棄物及噪音進行嚴格的管理，結合公司自身特點開展環境體系建設工作。

## 廢氣管理

首都機場根據《中華人民共和國大氣污染防治法》《大氣污染物綜合排放標準》及《生活垃圾焚燒污染物控制標準》等相關法律法規和標準，制定了《大氣污染控制制度》，制度中對各種廢氣的排放標準、管理體系及管理辦法進行了明確的要求。公司積極開展各類減排舉措，減少廢氣的產生。2021 年，首都機場通過對惡臭治理設施進行定期維護，監控垃圾處理各環節設施等措施，降低惡臭氣體及焚燒大氣污染物，確保廢氣的及時處理和達標排放。



### 油煙治理

- 持續優化餐飲油煙排放管控，督促餐飲店面完成油煙淨化裝置更新；
- 定期開展餐飲店面的油污排放專項檢查；
- 建立航站樓油煙排放管理制度。



### 航空器及地面車輛減排

- 開展首都機場航空器尾氣排放分析研究，為建立首都機場航空器准入標準奠定基礎；
- 推進「CCO/CDO」常態化運行；
- 優化飛行程序減少航空器尾氣排放；
- 推進飛行區車輛尾氣達標改造；
- 嚴格執行車輛尾氣管理辦法，淘汰不符合排放標準煙油車輛，新增設備車輛 100% 使用新能源車型的措施減少車輛尾氣排放。

## 揚塵治理

- 建立完善的施工揚塵管理制度；
- 落實工地周邊圍擋、土地開挖濕法作業及渣土車輛密閉運輸等措施，有效管控施工及道面揚塵。

## 廢水管理

首都機場嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》《水污染物綜合排放標準》及《城鎮排水與污水處理條例》等相關法律法規和標準文件，針對生活污水、工業廢水、地表水及雨水提出管控要求。2021 年，首都機場營運範圍內產生的廢水均達標後排放。

2021 年，首都機場從廢水達標排放及第三方檢測等方面加強廢水的處理與排放管理，我們根據排污許可證核發規範，自行編制檢測方案，強化對廢水管控和處理的能力。我們按照公司廢水管理要求，邀請第三方進行廢水進行檢測並出具檢測報告，確保廢水的合規排放。2021 年，公司污水處理量共 618.83 萬噸，日均處理量 1.7 萬噸，通過處理後有效削減了污染物的排放量，其中 COD 化學削減量約為 1,360 噸，氨氮化學削減量約為 145 噸。首都機場全年污水排放持續穩定達標，多項關鍵指標顯著優於排放標準。同時，公司開展公共區域水環境治理研究並輔以機器人探測技術，有效推進水環境治理措施落地。



2021 年，公司污水處理量共

**618.83** 萬噸



日均處理量

**1.7** 萬噸

### 案例 西航空淨化站持續提升廢水管理水平

西航空淨化站位於首都機場南側，依照《北京市城鎮污水處理廠水污染物排放標準》為標準進行設計，主要處理來自 T1、T2 航站樓、西區工作區及機場生活區污水（其中生活污水佔 90%，工業污水佔 10%）。2021 年西航空淨化站採用磁分離系統 + 砂濾系統，通過對生化系統進行改造，保證廢水按標準進行排放。另外，公司持續推進西航空淨化站提標改造工作，計劃 2022 年完成「強化生物池 + 絮凝沉澱 + 反硝化深床濾池 + 次氯酸鈉消毒工藝」的工藝優化，持續提升出水水質。

## 廢棄物管理

首都機場嚴格遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》《危險廢物污染防治技術政策》及《城市建築垃圾管理規定》等相關法律法規，制定《固體廢物污染控制制度》《環境管理規定》《首都機場垃圾分類實施方案（試行版）》《垃圾中轉站涉疫情生活垃圾處置方案》及《公共區管理部生活垃圾管理規定》等廢棄物管理相關的制度文件，嚴格規範生活垃圾、建築垃圾及危險廢物的收集、存放和處置的過程，減少廢棄物的排放。

首都機場已實現垃圾無害化處理率 100%。在固體廢物管理領域已初步形成垃圾分類處理系統，建有集中的固體廢物中轉站，並同本地有資質的固體廢物處置企業對接，生活垃圾、疫區航空垃圾、餐飲垃圾、有害垃圾等均與具有資質單位簽訂清運處置協議，實現了全部廢物的環境無害化處置。



施工現場渣土清運



2021 年首都機場廢棄物排放量

指標	單位	2021 年
有害廢棄物總量	噸	1,375.92
涉疫垃圾	噸	1,300
其他有害廢棄物	噸	75.92
有害廢棄物排放密度	噸 / 萬人次	0.42
無害廢棄物總量	噸	29,658
生活垃圾	噸	22,000
航空垃圾（不含有害廢棄物）	噸	7,658
無害廢棄物排放密度	噸 / 萬人次	9.08

## 噪聲管理

首都機場根據《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》《機場周圍飛機噪聲環境標準》《北京市環境噪聲污染防治辦法》及《工業公司廠界環境噪聲排放標準》等相關法律法規和標準，制定《環境管理制度》，針對噪聲管控要求以及各部門職責進行明確規定。

首都機場的固定噪聲源包括淨化站、垃圾中轉站及焚燒站等設施，移動噪聲源主要包括航空器噪聲及施工噪聲。2021 年，採取遷移噪聲源、吸收噪音及裝配消音器等措施消減噪聲影響，同時通過推行飛行程序優化、限制施工時間等舉措控制移動噪聲。另外，首都機場建立噪聲管理體系，要求責任部門定期對重點區域噪聲進行監管。

首都機場航空噪聲監測系統 2006 年由民航局投資建設，2008 年正式投入運行，是國內首套航空噪聲自動在線監測系統。自建成運行以來，該系統達到國際先進水平，在航空噪聲監測與管理領域積累了豐富的經驗和大量基礎監測數據，應用監測系統的數據分析成果推動了多項航空噪聲管理工作，在國內機場起到了良好的示範效應。

截至 2021 年底，首都機場噪音監測點達 **22** 個，其中固定監測站點 **20** 個，移動監測點 **2** 個。固定監測點對航空器運行與噪聲進行 **24** 小時連續噪聲監測，監測範圍覆蓋了順義區、朝陽區、通州區三個行政區。首都機場積極開展敏感點的監測工作，監測數據及其分析報告以季報和年報形式發佈。同時，組織開展了首都機場減噪措施影響分析及仿真評估項目和噪聲影響居民評價指標體系及應用研究項目，以期為首都機場航空噪聲綜合治理提供理論支持。

## 資源使用

首都機場高度重視能源使用效率，致力於減少資源浪費和促進資源循環利用。2021 年，公司持續完善能源管理體系，依據《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國可再生能源法》《中華人民共和國電力法》《中華人民共和國水法》等法律法規及中國民航局的相關標準，持續修訂《能源管理規定》，在規定中明確公司能源方針、目標指標、能源評審、節能機會識別，並對能源利用優化與節能效益實現路徑、能耗統計分析監測管理、能源指標考核與獎懲辦法以及能源管理體系運行支持過程、持續改進、管理評審等有關內容做出詳細要求。



## 資源管理體系

首都機場遵循國家法律法規，設立能源管理專職機構，負責能源管理體系建設及有效性，持續改進能源績效，獲得環境管理體系 ISO 14001 認證，踐行綠色國門理念，實現低碳清潔發展。

### 能源管理體系架構



### 能源管理體系運行模式

能源管理體系是以策劃 - 實施 - 檢查 - 改進 (PDCA) 的持續改進框架為基礎，並將能源管理融入現有的組織實踐中。



環境管理體系認證證書

## 綠色能源應用

2021 年首都機場積極推進光伏發電研究工作，按照國家《綠色生態城區評價標準》，提高整體能源供應系統可再生能源和清潔能源使用水平。公司現已完成大型機場加裝光伏及配套儲能系統、GTC 玻璃穹頂光伏膜發電項目。目前已完成的 GTC 光伏項目，基本實現了 GTC 一二層區域日間用電的 100% 自發電覆蓋。同時，公司積極開展辦公樓玻璃幕牆光伏發電研究、推進首都機場西湖湖面光伏發電二期項目建設，拓展光伏能源使用範圍。

2021 年首都機場持續推進車輛「油改電」，持續推動場內新能源車輛引進，購置新能源汽車 15 輛，投資約 560 萬元。截止 2021 年 12 月 31 日，首都機場飛行區場內新能源車共 1,300 輛，場內新能源車輛佔比 35.86%。

公司積極開展氫能源車輛試點項目，綜合考慮技術經濟和環境效益，在公共區試點將樓間擺渡車更新為氫能源車。



2021 年首都機場持續推進車輛「油改電」，持續推動場內新能源車輛引進，購置新能源汽車

15 輛

購置新能源汽車投資約

560 萬元



截止 2021 年 12 月 31 日，首都機場飛行區場內新能源車共

1,300 輛

場內新能源車輛佔比

35.86%



2021 年購置部分新能源車

## 節能技術改造

首都機場已成立首都機場航站樓能源管理提升項目聯合作業組。目前，正在進行三座航站樓內電力系統各層級資源梳理工作，形成精確資源數量，以便項目設計及立項。同時採取新的能源費結算方式和節能措施，利用會商機制，與航站樓管理部與動力能源公司共同探討 T2、T3 航站樓國際分區域供 / 停冷方案。自 2021 年 5 月 1 日起，T2、T3 航站樓核減供冷面積約 8.761 萬平米。完成 T2 航站樓 LED 光源改造四期 12763 盞燈具更換，同時開展 T3 航站樓 LED 光源三期、四期 57948 盞燈具改造工作，持續控制能耗總量、單位能耗量等指標。



風機改造現場

首都機場自 2021 年 6 月 1 日對 T3-E、T2 國際區域、T3-C 冬奧專區實施能源系統精細化運行聯控，同比節省月度電量 70 萬度。2021 年，首都機場行李量一直保持低位運行，在保障行李系統平穩運行前提下，精準向耗能系統大戶要收益，制定了分區節能運行模式，總體能耗較 2020 年降低 21.5%，單件行李平均能耗降低 13.9%。



行李系統數據分析平台

首都機場根據國際旅客保障特點，APM 系統採取減低頻次，減少車輛的運行模式。2021 年較 2020 年車輛運行里程下降 42.5 萬公里，累計節電 76 萬度。



APM 捷運系統工作平台

2021 年首都機場受疫情對航站樓用能影響，公司相關部門梳理航站樓停用區域範圍，考慮相應區域空調、電力、給水等能源系統供應界面，對空置區域進行最大限度的能源關停，最終核減 T3-E 供冷面積 5.4 萬 m<sup>2</sup>，核減 T1、T2 供冷面積近 10 萬 m<sup>2</sup>。截止 2021 年 12 月，通過有效執行節能降耗方案，核減年度供冷費用共 1,662 萬元，同比節省電費 1,500 萬元。



核減年度供冷費用共

1,662 萬元



省電費

1,500 萬元

## 水資源管理

首都機場持續強化節水創新技術，通過中水回收及利用等方式，提高水資源使用效率與回收利用率，並制定節約用水 KPI 考核指標。首都機場在節約用水和水環境治理上開展了大量工作。為實現水資源的高效利用，實施節水器具改造，並以循環用水為著力點，大幅提高雨水、中水等非傳統水源的利用，完成了西湖園雨水回收利用示範項目可行性研究。

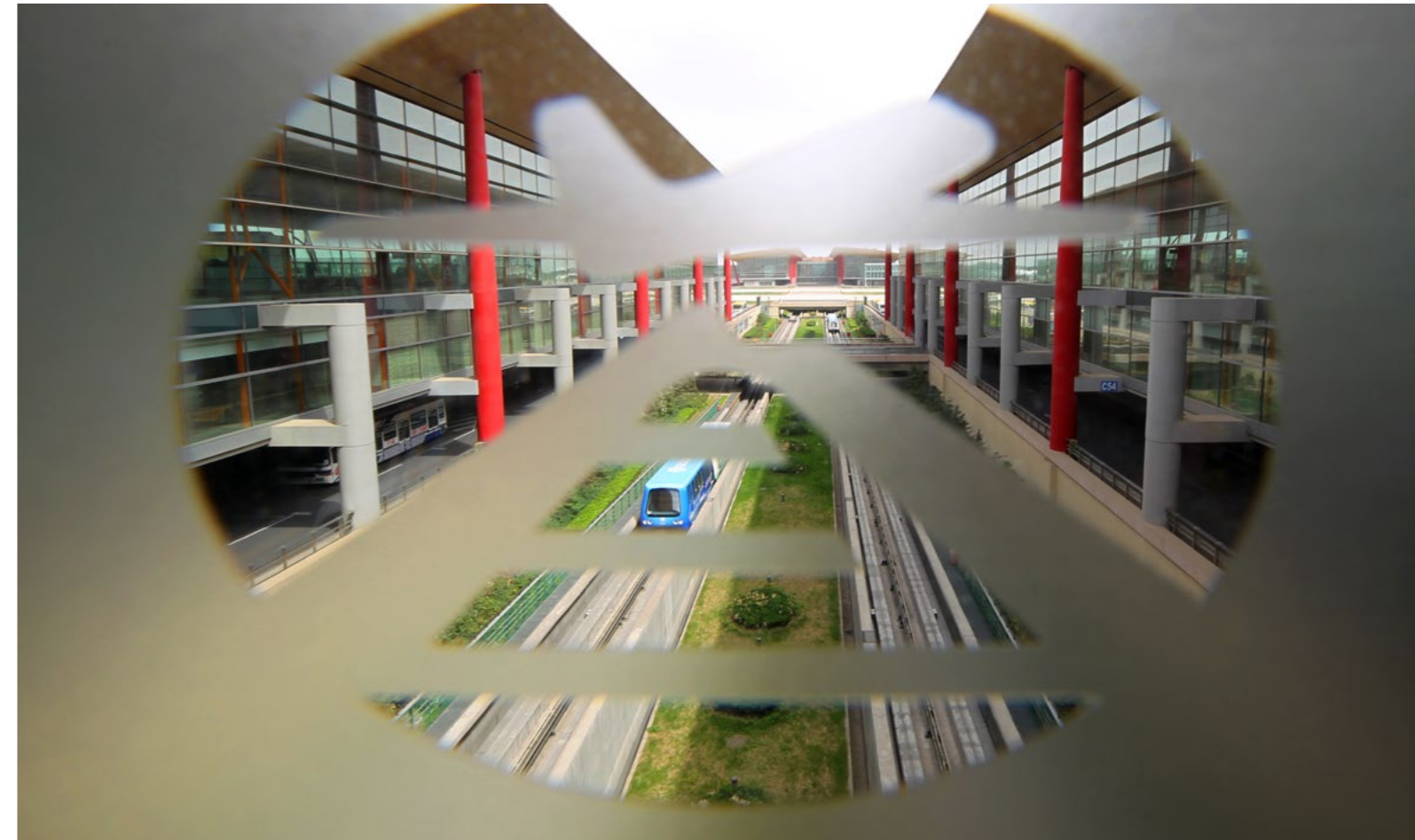
2021 年，我們強化用水情況動態監督，定期對供水系統進行巡視檢查，嚴密監控並及時解決用水問題，避免長流水以及跑、冒、滴、漏及各種浪費現象發生。此外，公司回收除冰產生的全部廢水，並交由有資質的單位處理，持續深化節水措施以實現降低單位耗水量。通過對雨水污水進行處理，達到回收再利用的目的，響應國家相關法規政策，達到節約水資源的目的，提升首都機場可持續發展能力。2021 年，公司在求取適用水源上未出現任何問題。

2021 年首都機場資源能源使用情況

指標	單位	2021 年
汽油消耗	噸	118.88
柴油消耗	噸	143.39
外購電力消耗	千瓦時	184,985,114.39
外購熱力消耗	吉焦	1,682,480.18
綜合能源消耗量 <sup>5</sup>	噸標準煤	80,524.75
綜合能源消耗密度	噸標準煤 / 萬人次	24.66
可再生能源使用量 <sup>6</sup>	千瓦時	748,217
水消耗量	噸	946,132.00
水消耗密度	噸 / 萬人次	289.79

<sup>5</sup> 綜合能源消耗量是根據《綜合能耗計算通則》（GB/T2589-2020）測算得出。

<sup>6</sup> 公司可再生能源類型為光伏發電。



## 生物多樣性

首都機場嚴格遵循《中華人民共和國土壤污染防治法》《中華人民共和國水土保持法》及《土壤環境質量建設用地土壤污染風險管控標準（試行）》等法律法規，制定《環境管理規定》，堅持科學施工，定期進行土壤環境質量監測、分析污染趨勢，降低對生態環境的影響。

首都機場土面區面積約為 600 萬平方米，存在幾十種常見雜草。為加強生態環境治理，公司開展割草、滅蟲、平整碾壓等工作，逐步推進草種優化工作。公司開展公共區域土壤環境檢測及評估工作，提出土壤環境治理與改善措施，並逐步推進治理措施落地。

在鳥類保護方面，公司與順義區野生動物救護中心保持緊密聯繫，若現場發現有需要救助的鳥類，會送往野生動物救援中心進行救助。首都機場積極與專業環保機構合作，建立了鳥擊防範數據庫，持續推進重點鳥種防範工作。我們通過研究使用在線視頻監控、雷達探測等新技術實現探驅結合，利用鳥情監測、鳥類查詢、DNA 鑒定等手段提供鳥害防治技術支持。

# 05

## 待人至信 人文共進

首都機場堅持「以人為本」的企業發展理念，推動人才發展，實施人才隊伍梯隊開發戰略，保障員工權益，關愛員工身心健康，為企業發展奠定基石。

- 員工權益
- 員工成長
- 員工溝通
- 員工關愛



## 員工權益

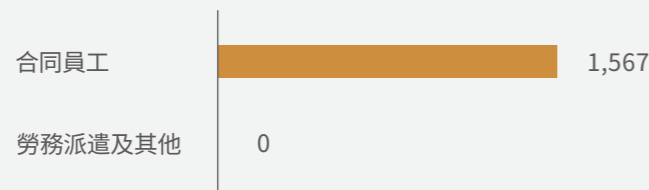
首都機場嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，在企業內部制定公平、公正、公開的員工管理政策與制度，保障員工權益，構建和諧融洽的勞動關係。

## 平等僱傭

首都機場堅持「公開、平等、競爭、擇優」原則，制定了《應屆高校畢業生接收管理辦法》《社會人員招聘接收管理辦法》《選拔聘任管理規定》《員工勞動合同管理辦法》等內部制度，禁止任何形式上有關宗教、國籍、性別、年齡、婚姻狀況、殘疾等方面產生的就業歧視行為，保障女性員工權益，杜絕一切強制勞工與僱傭童工有關問題的發生。2021年，首都機場共有員工 1,567 人，勞動合同簽訂率達 100%，人員流失率為 1.63%，未發生任何違規僱傭的情況。

按僱員類型劃分的員工人數

人數 (人)



按員工類型劃分的員工人數

按年齡劃分的員工人數



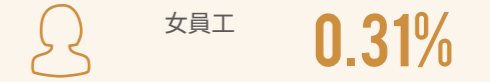
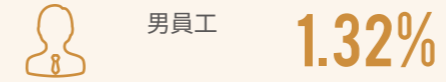
按性別劃分的員工人數

按地區劃分的員工人數



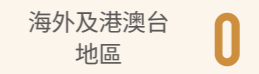
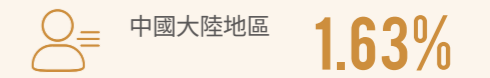
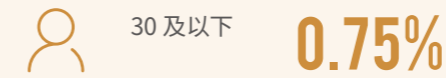
按性別劃分的人員流失比率

流失比率 (%)



按年齡劃分的人員流失比率

按地區劃分的人員流失比率



## 女性職工權益保障

首都機場嚴格遵守《女職工勞動保護特別規定》《婦女權益保障法》等法律法規，保障女性職工權益。2021年，公司工會女職工委員會組織全體女職工開展「迎建黨百年，展巾幗風采」女性職工維權月活動，通過各具特色的文娛活動，激勵廣大女性職工的工作熱情，進一步維護好女性職工的合法權益和特殊利益，實現首都機場的高質量發展。

### 案例 開展亮點紛呈基層女職工活動

2021年3月5日，職工之家組織兩場女職工插花活動，有50余名女職工參加此活動，工會主席為每一位參與者獻上一隻紅玫瑰，並進行了合影留念，還為女職工們專屬定制了工會吉祥物圍裙，讓大家在工作之餘感受到生活帶來的溫情與詩意。

工會積極為女職工謀取經費支持，為各工會發放三八婦女節活動經費9.86萬元。各分工會組織開展「國門女神最美」拍照活動、草莓採摘、多肉製作、生態魚製作、油畫藝術課等豐富多彩的線上線下「三八節」活動，共計493名女職工參加，有效提升了女職工隊伍的凝聚力與向心力，讓女職工感受到溫暖與關愛。



飛行區管理部分工會組織草莓採摘活動

**案例 愛心媽媽小屋**

首都機場自 2019 年始在公司七層投入使用「愛心媽媽小屋」，為特殊時期的女職工提供了乾淨、舒適、私密的休息場所，並獲得廣泛好評。小屋內設置了洗手台、隱私性遮擋簾子、書架、寶寶照片牆等一系列貼心設施，有效化解「背奶媽媽」的尷尬。同時，我們加強愛心媽媽小屋日常管理和消毒清潔，確保母乳設施正常運行，幫助女性職工順利度過哺乳期，推動職場女性工作與家庭責任的平衡。



愛心媽媽小屋隱私性遮擋簾子

## 完善薪酬體系

首都機場嚴格遵守《中華人民共和國社會保險法》《社會保險費征繳暫行條例》《工傷保險條例》《關於貫徹實施〈北京市基本養老保險規定〉有關問題的具體辦法》《北京市基本醫療保險規定》《住房公積金管理條例》等法律法規，制定了《北京首都國際機場股份有限公司薪酬管理規定》《北京首都國際機場股份有限福利管理規定》《北京首都國際機場股份有限考勤管理規定》等內部制度文件。我們持續優化薪酬分配，確保員工薪酬在內部公平公正，在市場上兼具競爭力，從而提升企業人才激勵保留能力。我們為員工提供六險一金、企業年金、健康體檢、工服、各類假期等。除法定休假日外，我們根據實際情況還為員工提供額外的帶薪年假福利。

## 員工成長

首都機場持續加強人才隊伍建設，注重培養員工解決實際問題的能力，通過建立分層分類的培訓體系，激發人才活力，提高員工素質，助力企業發展。

## 員工培訓

首都機場不斷完善高標準的人才培養機制與培訓體系，促進員工與企業共同成長。聚焦人才梯隊建設需要，積極推動員工培訓體系的建設與應用，為不同級別的員工提供職業培訓與引導，加速企業與員工的有機融合。2021 年，全年培訓總課時達 **102,410** 小時，培訓覆蓋率為 **100%**。

**受訓的平均時數（小時）**

高級管理層	41.57
中層管理層	64.37
普通員工	65.75
男員工	63.90
女員工	69.42

首都機場為不同崗位、不同級別的員工提供全方位的職業引導與培訓，持續落實分層分類的培訓體系，培訓群體涵蓋管理崗位人員、專業技術崗位人員、操作崗位人員和新入職人員等。其中，重點培訓項目有針對中層管理人員及基層骨幹員工的「宏觀經濟與國企改革」培訓、針對新入職大學生的「夢想起航訓練營」培訓及各部門結合自身需要開展的技能類、資質類培訓項目。

**案例 新員工「夢想起航訓練營」培訓**

2021 年 8 月 2 日，首都機場為 39 名新入職員工組織開展為期兩周的新員工「夢想起航訓練營」培訓，幫助新員工全面了解公司整體業務，塑造職業思維，為適應新崗位、學好職場知識技能打下基礎。



新員工「夢想起航訓練營」培訓現場

**案例 中國浦東幹部學院「宏觀經濟與國企改革」培訓**

2021 年 6 月 7 日，公司組織 41 名中層管理人員代表及基層骨幹員工前往中國浦東幹部學院參加「宏觀經濟與國企改革」培訓。培訓幫助學員了解了民航局新發展理念、高質量發展的工作要求，更準確地把握行業發展趨勢，積極應對外部環境變化，持續推動公司改革。



中國浦東幹部學院「宏觀經濟與國企改革」培訓合照

## 職業發展

首都機場在關注企業戰略發展的同時，也關注員工的職業發展道路，我們不斷優化職業通道設計，引導員工積極提升學歷和技術技能水平，幫助實現員工和企業的共同發展。公司制定覆蓋各崗位序列的選拔聘任管理制度，發佈《學歷認證和專業資格備案的獎勵辦法》，並在 2021 年對部分制度進行修訂，進一步加強人才管理機制建設。

### 案例 公司開展「捷思妙語」公文寫作培訓

2021 年 7 月 8 日，在人力資源部的大力支持下，行政事務部組織開展「捷思妙語」公文寫作培訓，旨在進一步加強公文和匯報材料的規範化管理，公司中層管理人員及員工 156 人參訓。本次培訓由國資委研究中心公文寫作特聘主講教師王英玉博士講授，王博士結合實際工作中常見的問題，講授了公文寫作思維、公文寫作規範、工作匯報技巧，並列舉了大量公文寫作模板，生動地演繹了怎樣寫好一篇邏輯清晰、格式規範、文辭簡練的公文。



公文寫作培訓

## 員工溝通

首都機場為加強與員工之間的溝通，建立健全員工溝通渠道，我們嚴格遵守《企業民主管理規定》國家法律法規。2021 年 1 月 6 日，公司召開四屆四次職工代表大會，審議通過《北京首都國際機場股份有限公司福利管理規定》《北京首都國際機場股份有限公司考勤管理規定》《北京首都國際機場股份有限公司公租房配租工作實施方案》等修訂事宜，3 月 30 日召開四屆五次職工代表大會線上會議，審議通過《北京首都國際機場股份有限公司〈北京市工作居住证〉申辦管理辦法》《北京首都國際機場股份有限公司四屆四次職工代表大會閉會期間聯席會議協商處理重要問題的報告》等事宜，12 月 13 日召開四屆六次職工代表大會，大會審議了修訂後的公司集體合同、勞動安全衛生專項集體合同、女職工權益保護專項集體合同。

2021 年，除召開 3 次公司職代會審議福利管理規定、考勤管理規定、集體合同等共 10 個事項外，公司還召開 9 次公司工會委員會，審議工會經費使用、工會固定資產盤點、重點工作、推優樹典等共 20 個事項，旨在加強上下級員工之間的溝通，保障員工權益。

## 員工關愛

首都機場重視員工身心安全與健康，我們嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》，制定《北京首都國際機場股份有限公司福利管理規定》等內部制度，不斷完善安全管理體系，深入落實「我為群眾辦實事」，努力為員工創造安全健康的工作環境。

- 01 每年組織全員參加一次健康體檢，體檢套餐包括常規體檢、心血管和腫瘤類等多項套餐項
- 02 在全員依法參加基本醫療保險、工傷保險基礎上，為全員投保補充醫療保險和商業健康保險（重疾 / 意外和身故保障）
- 03 向全體員工提供心理健康幫扶計劃，包括向全員開通 7\*24 小時心理健康服務熱線疏導員工情緒，緩解壓力。每月向員工推送心理健康月刊 1 次，宣傳心理健康知識。為全體員工開通智慧心理平台，實時提供心理測評、閱讀、諮詢等服務

---

近三年公司因工死亡人數均為

# 0

2021 年工傷損失小時數為

# 2,238.3

小時



## 常態化慰問

公司定期對員工進行慰問，並對此做出回應與幫助：

2021 年公司慰問公司級困難職工 **11** 人，大病職工 **5** 人，退休職工 **18** 人，為 **10** 名退休職工編印《退休員工人物志》，並製作青花瓷盤、榮譽證書，共計投入金額 **49,429.38** 元。

為 **3** 名職工申報民航工會精準關愛行動慰問，**3** 名職工申報集團工會精準關愛行動慰問，上級撥付慰問金 **18,200** 元，均及時撥付至職工。

為 **2** 名患病女職工申報民航女職工大病互助金 **20,000** 元。

### 案例 夏日送清涼 關愛一線人

2021 年 7 月 14 日，公司領導帶隊深入基層一線，慰問了消防救援管理中心一號站、飛行區管理部運行管理模塊、信息科技部信息生產運維管理模塊、公共區管理部運行管理模塊、航站樓管理部東區運行值班模塊、運行控制中心運行值班模塊等生產運行一線崗位，為一線職工送去了消暑茶飲、電蚊香等。此前，公司工會已將清涼飲料 420 箱、常用藥品 40 套送到一線崗位，並委托各分工會給一線職工送去關懷和問候。同時，堅持把資金向基層一線傾斜，下撥「送清涼」專項經費，支持各分工會根據個性化需求做好相關職工服務工作。

## 日常關懷

面對 2021 年防控疫情常態化的情況，首都機場優化職工之家的運作機制，通過專項活動與日常服務相結合形式為員工送去關懷。我們組織員工開展「紅色電影周周看」觀影活動，並開展紅色主題手工活動 28 場，組織建黨百年職工書畫影作品展等專項活動。為員工推出「送溫暖」系列手工活動、男士專場活動等日常服務，從多方面豐富員工的日常生活與業餘活動。

2021 年，職工之家開展活動 309 場，線上活動 111 場，覆蓋人員達 6,581 人次，同比增長 23%，發佈公眾號 169 期，閱讀量同比增加 20%，微信表情包下載量比去年增加 35%，我們持續不斷為員工送去關懷，打造具有廣泛影響力的工會「愛家」文化。

### 專項活動



職工之家開展紅色影片觀影活動



職工之家開展畫紅船活動

### 日常服務



職工之家在健身房開展瑜伽課



職工之家開展基層手工課 - 植物景觀



職工之家開展繪畫課



職工之家在 103 開展中醫診療活動

# 06

## 奉獻至善 合作共贏

首都機場深知一個企業的發展離不開國家與社會公眾的全面支持，所以我們始終致力於承擔社會責任，並通過各種方式的努力回饋社會。我們注重科技的發展，助力科技抗疫；重視多方合作的力量，協同發展，助力鄉村振興。

- 抗擊疫情
- 協作發展
- 鄉村振興
- 志願活動



## 抗擊疫情

面對疫情防控常態化問題，首都機場充分發揮自身技術和優勢，為打贏疫情攻堅戰提供技術保障，制定《境外疫情研判參考》《國內外機場積極採取科技防疫舉措營造健康安全出行環境》等內部制度，各部門根據自身情況制定了各自防疫措施，為安全防疫提供保障。航安部作為首都機場重要的安全運行與貨運防疫組，堅持從嚴從細落實貨運區防疫監察工作。

## 智慧化防疫

為有效防控境外疫情輸入風險，阻斷病毒傳播途徑，首都機場借助科技賦能，在深化智慧機場建設的同時，深挖科技與智慧結合的潛能，融合多項先進科技，織就一張科技防疫的「安全網」，真正服務於旅客的出行需求。

### 智慧化防疫措施

- 在航站樓內部署門式測溫儀 32 個，使用人工智能技術實現旅客無感自助測溫及測溫數據的自動上報和統計。
- 部署 55 部電梯無接觸感應按鈕、安裝扶梯扶手帶殺菌燈。
- 優化「航信通+」面部識別功能，試點手機刷臉認證，出港流程「一臉通關」，實現徹底無紙化、無證化便捷服務。
- 建成智能客服系統，升級官網、官方小程序和導航導乘現場終端，新增機器人客服、英文版、老年版等 10 余項功能，為旅客打造有溫度線上服務，減少人員接觸。
- 使用智能尋車終端，基於人臉識別技術旅客無須接觸屏幕即可快速識別身份、查詢車輛位置。
- 在重點人員軌迹追蹤方面，創新性地採用三種人臉識別融合算法模型，有效提升人臉識別準確率。
- 開發生物信息智能識別預警系統，通過一鍵軌迹倒查功能，可實現 1 分鐘搜索單個確診/密接人員軌迹，20 分鐘完成人工確認並鎖定軌迹。

### 案例 首都機場組織疫情防控背景下的非法干擾處置集結待命拉練

2021 年 9 月 30 日下午，首都機場集團運控中心聯合首都機場應急救援指揮中心組織各救援單位開展非法干擾處置區集結待命拉練，旨在提高各救援隊伍疫情防控常態化背景下的應急反應能力。此次拉練消防救援管理中心出動 3 車 7 人，醫救中心出動 3 車 9 人，機場公安局出動 8 車 27 人，飛行區管理部出動 14 車 21 人，BGS 出動 10 車 20 人，均在預計時間內攜帶相關處置裝備、按要求穿戴防疫物資後到達指定位置集結。



非法干擾處置區集結待命拉練現場

## 復工復產

為全力做好復工復產疫情防控工作，履行疫情防控主體責任，2021 年首都機場根據北京市、民航局、集團公司關於疫情防控的要求持續修訂《建設項目管理中心復工復產疫情防控技術指南》並及時下發至各參建單位，同時要求相關單位提前準備復工復產申請資料，開展自查自改。2021 年項目施工過程中開展項目復工復產疫情防控台賬資料檢查覆核 113 項，施工現場疫情防控及檢查 1,855 次，項目駐地檢查 32 次。

我們持續抓好重點區域人員管控，使人員健康信息排查常態化。對各部門員工及參建單位人員要求每日進行體溫監測，排查全員涉疫人員、區域接觸情況，嚴格執行疫情防控相關要求。同時我們實時關注疫情相關政策的發佈，跟進疫情防控費用的實施辦法，制定並發佈了《關於落實首都機場集團有限公司啓動疫情防控應急機制引起防控措施費用調整的實施辦法》優化體系，從制度上支持合作夥伴足額投入防控費用。

### 案例 姚念念：在抗疫前線綻放芳華

在復工復產的疫情防控前線，公司員工姚念念，在抓好機場巴士和地鐵首都機場線疫情防控工作，頻繁深入一線檢查的同時，通過電話、微信和在線會議等多種遠程手段積極推進各項旅客服務提升工作，統籌復工復產。嚴格做到了疫情防控期間機場巴士及地鐵首都機場線「零投訴」，積極配合京城地鐵公司將航班信息接入地鐵首都機場線營運車輛內，推動與京城地鐵公司的空地數據共享，為首都機場信息化延展服務提供基礎。



復工復產工作現場

## 協作發展

首都機場立足於與供應商建立長期發展戰略合作夥伴關係，充分尊重並維護供應商的合法權益，完善採購流程與決策機制，建立健全供應商管理體系和供應鏈管理體系。

## 加強責任採購

首都機場在與供應商合作的過程中，嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》等法律規定，將各項社會責任理念納入企業招標採購政策、合同條款以及供應商考核當中，制定《採購管理規定（總則）》《集中採購實施細則》《自主採購實施細則》《年度採購計劃實施細則》《目錄採購實施細則》《應急採購實施細則》《採購流程操作手冊》《電商採購應用流程指導》等一系列內部制度，為攜手供應商共建負責任的行業生態提供制度保障。

基於以上採購細則，我們設置了集中採購、自主採購、目錄採購等多種採購模式。滿足了公司的營運保障需求，建立供應體系，規範採購流程，保證採購產品及服務的效率和質量，合理降低採購成本。

## 完善供應鏈管理

首都機場遵守公平、公正、公開原則，建立供應商庫，制定《供應商管理實施細則》《關於競談、比選項目評審情況處理的補充通知》《關於首次公告後只有一家報名或只有一家前來應答後續處置方式的通知》《關於嚴控圍標、串標行為的通知》等一系列採購規則，針對採購中可能出現的報名家數少，競爭不充分，「實控人」相同的投標人參與競標等行為及後續處置措施進行明確規定。

我們將可持續發展的相關要求，根據供應商實際情況，有針對性地納入供應商入庫核查、等級認定、違規管理等工作。公司制定《採購管理規定》，要求在供應商標書編制過程中，充分考慮節能、環保等相關因素，時刻關注供應商在環境保護、保障員工權益方面的綜合表現，將可持續發展理念推廣到供應鏈的上下游，不斷完善供應鏈管理。



經過招標、競爭性談判、比選及直採等採購方式，與公司簽訂採購合約的供應商，可直接加入供應商庫。該類供應商須向技術採購部提交供應商綜合信息表、完整有效的企業資質文件（包括但不限於：營業執照、資質文件、業績證明材料）進行備案。

入庫核查

等級認定

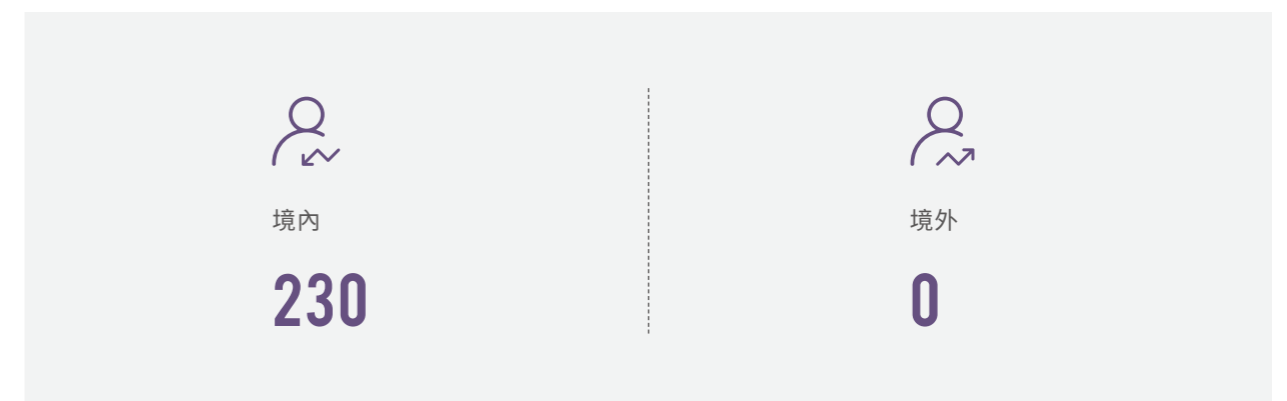
對供應商進行分級管理、全生命週期管理，定期對供應商的履約情況進行評價。我們優先考慮邀請評級優秀的供應商，並給予優惠條件，對評級較差的供應商進行公示降級和淘汰，推動供應商可以持續提升履約能力

對供應商的不良行為我們零容忍，違反規定的供應商將被列入「供應商黑名單」，自被列為黑名單之日起3年內不再選用，也不再具備合同續約資格

違規管理

按地區劃分的供應商數量

數量 (个)



## 鄉村振興

在社區參與方面，首都機場致力於鄉村振興及組織志願活動。當前是我國脫貧攻堅和鄉村振興戰略交匯的特殊時期，同樣的也會為企業發展帶來機遇與挑戰。首都機場憑藉著在精準扶貧階段積累的經驗，通過時間、實踐、區域等策略助力農村地區經濟發展，從而實現鄉村振興和企業的可持續發展。2021年，公司捐贈100萬元定點幫扶公益性基金。

### 案例 2021年定點幫扶

2021年首都機場持續統籌開展定點幫扶，簽訂策勒縣幫扶框架協議，捐贈100萬元支持策勒縣防返貧公益性崗位基金，採購策勒縣農副產品約54萬元，選派運行控制中心副總經理侯特同志掛職新疆策勒縣縣委常委，捐贈160個公司工會吉祥物熊貓玩偶，彰顯國門大愛和擔當。



公司工會吉祥物熊貓玩偶捐贈

### 案例 首都機場鄉村振興特色產品店「換新」

2021年，首都機場全面升級在機場內部的「鄉村振興」店面。店面在店招方面，統一由「扶貧產品專賣店」調整為「鄉村振興特色產品店」，部分店內主形象牆也換上了「民航鄉村振興示範店」「助力鄉村振興」等明顯的宣傳標識。通過店面整體形象的打造，進一步凸顯「鄉村振興」主題。

## 志願活動

首都機場重視公益活動，遵循《中華人民共和國慈善法》，內部制定《黨群工作管理規定》等制度，規範公司志願者管理，鼓勵公司員工積極參與志願者活動，為社會建設貢獻出自己的一份力量。

### 公益投資：

指標名稱	單位	2021年數據
志願活動服務總小時數	小時	304
志願活動服務總人數	人	147

### 案例 把孝老服務融入點滴細節

為確保老年旅客在身體不適時可以及時得到幫助，首都機場依托旅促會平台，動員和號召駐場各單位數萬名員工加入主動幫扶隊伍，組建了「聚愛志願者」團隊，2021年已有近700名員工接受了專業急救培訓後加入志願者隊伍，並製作急救知識口袋書，使首都機場員工做到「我會幫」；通過愛心故事、愛心活動等形式激勵幫扶員工，提高員工「我願幫」的主動性；通過對非職責範圍內為旅客提供幫助後遇到法律問題的員工給予法律支持，給員工「我敢幫」的支持，讓「真情」在國門傳遞，讓「溫暖」和旅途相伴。



尊老敬老志願服務團隊

### 案例 首都機場青志協：「企業義講」展現國門擔當

2021年3月5日，在第58個「學雷鋒紀念日」，首都機場依托首都機場青年志願者協會，利用線上線下兩大渠道，圍繞「再造國門」和「四型機場」標杆建設等重點工作項目，開展了一系列以「企業義講」為品牌的志願服務行動，對機場安全、運行、服務等方面的知識進行科普，取得了良好效果。未來，首都機場青志協將用持之以恆的志願服務持續展現國門擔當。



「企業義講」線下活動

## 關鍵績效表

	2019	2020	2021
旅客吞吐量 (萬人次)	10,001	3,451	3,264
ACI 旅客總體滿意度 (5分)	4.99	5.00	5.00
旅客投訴處理率 (%)	100	100	100
航班放行正常率 (%)	81.44	87.32	89.44
溫室氣體 (二氧化碳) 排放量 (範疇一) (噸二氧化碳當量)	918.99	925.08	798.42
溫室氣體 (二氧化碳) 排放量 (範疇二) (噸二氧化碳當量)	352,105.07	353,751.88	356,886.60
溫室氣體 (二氧化碳) 排放總量 (噸二氧化碳當量)	353,024.06	354,676.96	357,685.02
溫室氣體 (二氧化碳) 排放密度 (噸二氧化碳當量 / 萬人次)	35.30	102.77	109.55
綜合能源消耗量 (噸標準煤)	93,032.74	83,073.3	80,524.75
綜合能源消耗密度 (噸標準煤 / 萬人次)	9.30	24.07	24.66
外購電力消耗 (千瓦時)	250,723,169.2	190,474,991.29	184,985,114.39
汽油消耗 (噸)	180.37	149.99	118.88
柴油消耗 (噸)	126.42	151.03	143.39
外購熱力消耗 (吉焦)	1,810,353.29	1,735,731.49	1,682,480.18
水消耗量 (噸)	2,160,100	1,275,683.24	946,132.00
外購電力消耗密度 (千瓦時 / 萬人次)	25,069.56	55,194.14	56,658.74
汽油消耗密度 (千克 / 萬人次)	18.04	43.46	36.41
柴油消耗密度 (千克 / 萬人次)	12.64	43.76	43.92
外購熱力消耗密度 (吉焦 / 萬人次)	181.02	502.96	515.31
水消耗密度 (噸 / 萬人次)	187.03	369.65	289.79
在崗員工人數 (人)	1,581	1,563	1,567
少數民族員工數 (人)	78	81	87
勞動合同簽訂率 (%)	100	100	100
培訓總課時 (小時)	124,558	76,367	102,410
員工培訓總投入 (萬元)	767.07	334.7	473.8
受集體談判協議保障的員工比例 (%)	100	100	100
志願者服務活動 (人次) <sup>7</sup>	450	/	147

<sup>7</sup>2020年，因新冠肺炎疫情防疫要求，本公司未對外開展志願者服務活動

## ESG 索引表

披露指標	頁碼	回應
範疇：環境		
A1：排放物		
一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	55-62	氣候變化 排放物管理
A1.1 排放物種類及相關排放數據	57	排放物管理
A1.2 直接 (範圍 1) 及能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)	57,87	氣候變化 關鍵績效表 註：根據國家碳排放核算方法，本公司的溫室氣體排放主要來源於電力消耗 (不含 GPU，含商戶)、外購熱力、汽柴油燃燒產生的二氧化碳，其他溫室氣體排放量極少
A1.3 所產生有害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)	61	排放物管理
A1.4 所產生無害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)	61	排放物管理
A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	55-56	氣候變化
A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	60-61	排放物管理
A2：資源使用		
一般披露：有效使用資源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。	61-67	資源使用
A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源 (如電、氣或油) 總耗量 (以千個千瓦時計算) 及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)	67,87	資源使用 關鍵績效表
A2.2 總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)	67,87	資源使用 關鍵績效表
A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	61-67	資源使用

披露指標		頁碼	回應
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	67	資源使用
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量		本公司未涉及製成品方面的包裝使用，因此不適用
A3: 環境及天然資源			
一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。		61-68	資源使用 生物多樣性
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	61-68	資源使用 生物多樣性
A4: 氣候變化			
一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。		55-57	氣候變化
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	55-57	氣候變化
範疇：社會			
僱傭及勞工常規			
B1: 僱傭			
一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：			
(a) 政策；及		71-73	員工權益
(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料			
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	71	員工權益
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	72	員工權益
B2: 健康與安全			
一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：			
(a) 政策；及		76-78	員工關愛
(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。			
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	76	員工關愛
B2.2	因工傷損失工作日數	76	員工關愛
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	76	員工關愛

披露指標		頁碼	回應
B3: 發展及培訓			
一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。		73-75	員工成長
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	73	員工成長
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	74	員工成長
B4: 勞工準則			
一般披露：有關防止童工或強制勞工的：			
(a) 政策；及		71	員工權益
(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。			
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	71	員工權益
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟		2021 年未發生違規僱傭情況
營運慣例			
B5: 供應鏈管理			
一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。		83-84	協作發展
B5.1	按地區劃分的供應商數目	84	協作發展
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	83-84	協作發展
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	83-84	協作發展
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	83-84	協作發展
B6: 產品責任			
一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：			
(a) 政策；及		46-50	客戶權益 智慧升級 註：本公司未涉及標籤方面的業務，因此標籤方面不適用
(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。			
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比		本公司未涉及產品生產業務，因此不適用

披露指標		頁碼	回應
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	46	客戶權益
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	50	智慧升級
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序		本公司未涉及產品生產業務，因此不適用
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	46	客戶權益
<b>B7: 反貪污</b>			
一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：			
(a) 政策；及		21-23	廉潔建設
(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。			
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	21	廉潔建設
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	21	廉潔建設
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	22	廉潔建設
<b>社區</b>			
<b>B8: 社區投資</b>			
一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。		85-86	鄉村振興 志願活動
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	85-86	鄉村振興 志願活動
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	85-86	鄉村振興 志願活動

## 意見反饋表

親愛的讀者：

您好！感謝您閱讀《北京首都國際機場股份有限公司 2021 年環境、社會及管治報告》。為使報告更系統、科學地反映首都機場創造經濟、社會、環境綜合價值的意願、行為和績效，提升社會責任管理和實踐水平，我們真誠地期待您的寶貴意見和建議。

您的信息

姓名：  聯繫電話：

單位：  電子郵箱：

您對首都機場報告的總體評價：

好      一般      差      不了解

您認為首都機場在公司治理方面表現如何？

好      一般      差      不了解

您認為首都機場在安全保障方面表現如何？

好      一般      差      不了解

您認為首都機場在旅客服務方面表現如何？

好      一般      差      不了解

您認為首都機場在環保責任方面表現如何？

好      一般      差      不了解

您認為首都機場在員工權益方面表現如何？

好      一般      差      不了解

您認為首都機場在回饋社會方面表現如何？

好      一般      差      不了解

請對首都機場的環境、社會及管治工作提供其它意見。



